

TRABAJO DE PRÁCTICAS EMPRESARIALES



Presentado por

Reina Ibata Laura Vanessa

Asignatura

Prácticas - 9no semestre

Docente

Lina Clemencia Castaño

Facultad de ciencias económicas y empresariales

Administración de empresas

Politécnico Grancolombiano

Medellín, Antioquia

2023

Tabla de contenido

Resumen.....	4
Palabras clave.....	4
Abstract.....	5
Keywords.....	5
Dsv Air & Sea.....	6
Misión.....	6
<i>Excelencia operativa</i>	6
Visión.....	7
<i>Crecimiento sostenible</i>	7
Historia	8
<i>Dsv Air & Sea</i>	8
<i>Dsv Solutions</i>	8
Ubicación geográfica y valores empresariales.....	8
<i>País</i>	9
<i>Ciudad</i>	9
<i>Dirección</i>	9

	2
<i>Localidad</i>	9
Valores empresariales.....	9
<i>Clientes primero</i>	9
<i>Verdadera colaboración</i>	9
Estructura organizacional Dsv Air & Sea.....	10
Funciones.....	11
<i>Area External Trainee</i>	11
DOFA Dsv Air & Sea.....	12
Debilidades.....	12
Fortalezas.....	12
Amenazas.....	12
Oportunidades.....	12
Identificación del problema.....	14
Objetivos.....	16
Objetivo General.....	16
Objetivos Específicos.....	16
Metodología.....	18

Propuesta de mejoramiento.....	19
Fases para implementar el plan de comunicaciones internas.....	19
<i>Tabla 1 Cronograma</i>	20
Recomendaciones.....	21
Conclusiones.....	22
Referencias.....	23

Resumen

El propósito del presente estudio consiste en explorar propuestas que contribuyan al desarrollo del área administrativa de la empresa DSV AIR & SEA. Este trabajo se llevó a cabo en el marco del período de prácticas que abarcó desde el 4 de julio de 2023 hasta el 4 de enero de 2024.

Se han identificado diversas variables a través del análisis DOFA (debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas) todo esto con el fin de percibir los elementos tanto internos como externos de la empresa. Este análisis permitió identificar qué áreas deben tener una mejora y por ende desarrollar estrategias que contribuyan al mejoramiento de la parte administrativa.

En este contexto, se ha llevado a cabo un análisis interno específicamente enfocado en detectar deficiencias dentro del área administrativa en la sede de Envigado. El objetivo principal radica en la implementación de estrategias que optimicen los procesos relacionados con proveedores, clientes e inventarios.

Palabras Claves: Proveedores, clientes, base de datos, administración, DOFA.

Abstract

The purpose of this study is to explore proposals that contribute to the development of the administrative area within the DSV AIR & SEA company. This work was conducted within the framework of a practical period starting from July 4, 2023, until January 4, 2024.

Various variables have been identified through SWOT analysis (Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats) aimed at understanding both internal and external elements of the company. This analysis allowed the identification of areas requiring improvement and consequently the development of strategies to enhance the administrative aspects.

In this context, an internal analysis specifically targeted at identifying deficiencies within the administrative area at the Envigado headquarters has been carried out. The primary objective lies in implementing strategies to optimize processes related to suppliers, customers, and inventories.

Keywords: Suppliers, clients, database, administration, SWOT

Dsv Air & Sea

Misión

Excelencia operativa

El comercio mundial impulsa la prosperidad mundial, pero un comercio fluido no es algo que se dé por hecho.

Gracias a nuestra atención constante a la transparencia, la productividad y la escalabilidad, creamos flujos comerciales mundiales más eficientes para todas las empresas.

Diseñamos nuestra infraestructura -física y digital- para apoyar altos niveles de servicio y flujos de trabajo eficientes.

La excelencia operativa va de la mano de la sostenibilidad. Una cadena de suministro bien planificada es también una cadena de suministro más ecológica.

Somos transportistas. Hacedores. Personas que hacen las cosas. Asumimos la responsabilidad y mostramos iniciativa. Siempre buscamos soluciones mejores y racionales a los retos a los que nos enfrentamos.

Visión

Crecimiento sostenible

Ayudamos a nuestros clientes a crecer manteniendo la fluidez de sus cadenas de suministro. Creamos soluciones eficientes para todas las empresas centrándonos en la fiabilidad, el impacto medioambiental y el coste, independientemente del sector y el tamaño.

Ofrecemos las mismas oportunidades de crecimiento a todos los empleados. Las personas son el motor del éxito de nuestra empresa, por lo que cuantos más lugares de trabajo saludables y seguros ofrezcamos, así como mayores oportunidades de crecimiento, más posibilidades tendremos de alcanzar nuestros ambiciosos objetivos de crecimiento.

Ayudamos a las sociedades a crecer. Desarrollamos nuestra actividad con integridad, respetando las diferentes culturas y la dignidad y los derechos de las personas en todos los países.

Aumentamos el valor para el accionista. Queremos seguir siendo uno de los principales proveedores mundiales, satisfaciendo las necesidades de los clientes de servicios de transporte y logística. Nuestro objetivo es crecer de forma orgánica y mediante adquisiciones, y figurar entre los más rentables del sector.

Historia

DSV AIR & SEA SAS es una empresa con casi medio siglo de experiencia en transporte, fue fundada en 1976 y han pasado por una serie de situaciones para poder mantener una posición clave en la industria mundial del transporte, como resultado se obtuvo la adquisición de Panalpina Weltransport y han reforzado aún más la red global y ahora es la quinta empresa de transporte y logística del mundo.

DSV está conformada por unas áreas específicas que aportan al cumplimiento de toda la cadena de valor y de suministros de clientes

Dsv Air & Sea

Su objetivo es brindar servicios de transporte multinacional.

Dsv Solutions

Se enfoca servicios en logística de inventario y almacenaje.

Actualmente la compañía tiene alcance en más de 90 países y nació con el objetivo de ser agente con una posición de fortaleza en un mercado muy competitivo y cambiante

Ubicación geográfica

A nivel mundial DSV cuenta con presencia en más de 90 países y una red creciente de socios en todas partes. En Latinoamérica la compañía tiene más de 40 oficinas en los 12

países que tiene presencia. En Colombia cuenta con 10 oficinas en las ciudades Bogotá, Medellín, Pereira y Cali.

País: Colombia

Ciudad: Medellín

Dirección: Calle 26 sur # 48-91 Ayurá Center oficina 802

Localidad: Envigado

Valores empresariales

La cultura y los servicios están definidos por los valores globales.

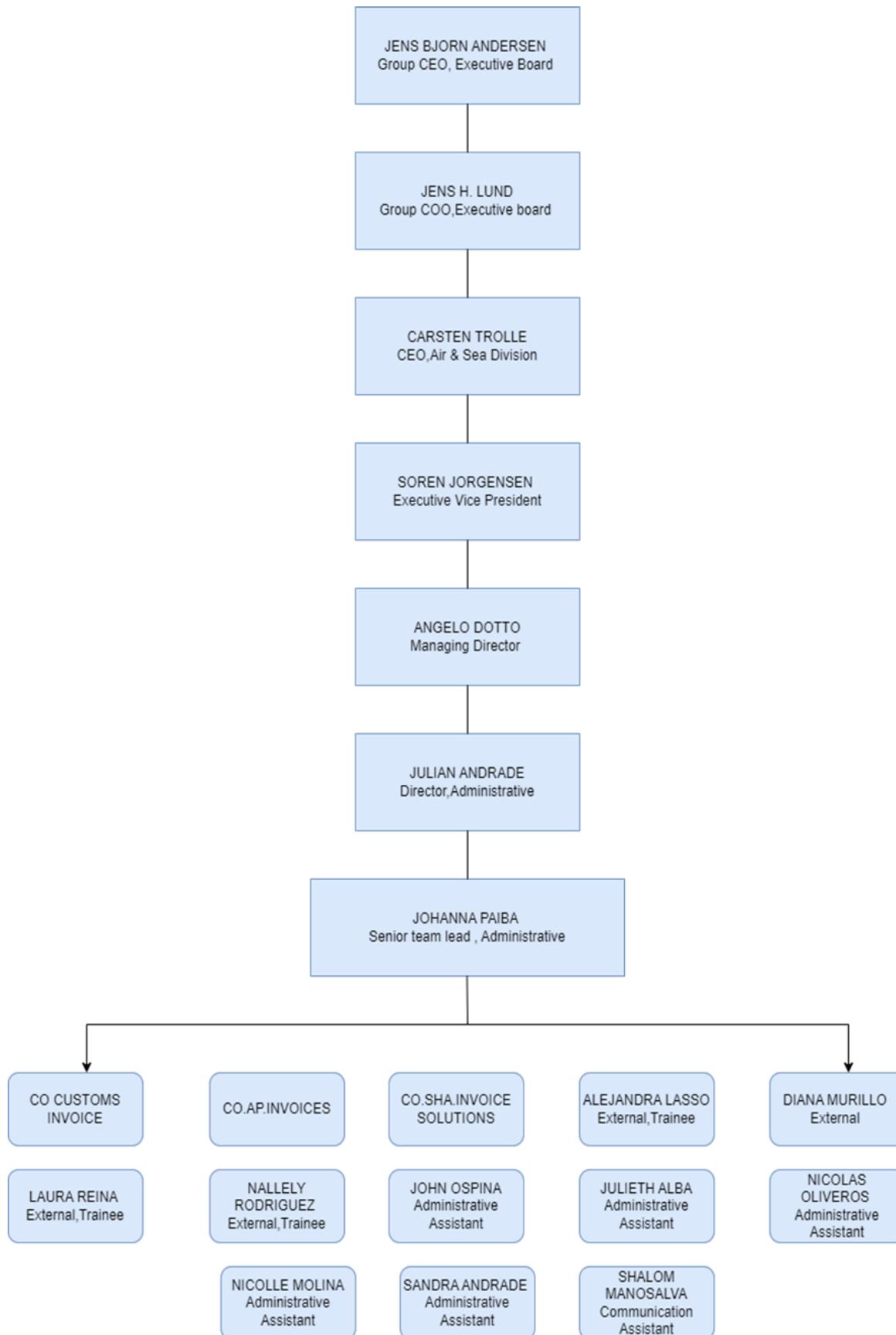
Clientes primero

- Brindar las mejores experiencias al cliente y los servicios de alta calidad
- Ser proactivos en las relaciones con los clientes y trabajamos duro para retenerlos
- Facilitar los procesos para las negociaciones con los clientes

Verdadera colaboración

- Practicar constantemente el diálogo abierto
- Posesión e iniciativa
- Colaboración y comunicación de forma respetuosa

Estructura organizacional Dsv Air & Sea



Fuente: Elaboración propia.

Funciones

Área: External trainee

- Recepcionar, entregar y garantizar la entrega de los bienes y/o servicios solicitados por las herramientas, realizar acompañamiento de las actividades programadas en el plan de mantenimiento de infraestructura.
- Apoyar la recopilación de información estadística requerida para la ejecución de las actividades administrativas.
- Recepcionar los elementos de las actividades programadas mensualmente de la responsabilidad y engagement.
- Recepcionar paquetería de llegada y salida de las sucursales, acompañar las actividades de las sucursales programadas.
- Recepción y entrega de dotación y otras funciones correspondientes de la dirección administrativa.

DOFA Dsv Air & Sea

Debilidades

- Falta de personal para llevar a cabo los procesos de una manera más eficiente
- Falta de instructivos para aprender y reducir el tiempo en los procesos
- Falta de buena comunicación entre el personal

Fortalezas

- Reconocimiento y trayectoria en el mercado
- Experiencia en el manejo de grandes proyectos
- Mejoras en los sistemas operativos
- Precios competitivos por grandes alianzas

Amenazas

- Baja prioridad de la información emitida por los superiores
- Poco interés en la mejora del área administrativa
- Poco interés en la comunicación empresarial

Oportunidades

- Crecimiento personal y laboral
- Crecimiento de tecnología, permitiendo nuevos conocimientos
- Nuevos proyectos para el área administrativa tanto como laboral y personal

Identificación del problema

DSV AIR & SEA es una empresa que presta servicio de transporte marítimo, terrestre y aéreo y cuenta con más de 1.000 personas a cargo lo cual hace compleja la comunicación entre directivos y personal.

En este proyecto se hablará de estrategias para poner en marcha un plan de comunicaciones internas ya que es una herramienta eficaz para que los empleados conozcan más la empresa y trabajen enfocados en lograr sus objetivos. La comunicación debe ir de la mano a una filosofía empresarial que permea en cada proceso, servicio y acciones para que así mismo todo pueda fluir.

Un plan de comunicación permite que las estrategias de comunicación se puedan gestionar de una manera acertada para llegar al público objetivo y poder diferenciarse de la competencia.

En muchas empresas se han implementado plantillas que pueden facilitar el trabajo, pero es importante conocer y potenciar el valor y la filosofía de la empresa.

Para lograr el plan de comunicaciones internas se debe empezar a realizar unos objetivos SMART para poder definir cuál es la meta de la empresa analizando el público objetivo, cuáles son sus necesidades o intereses todo con el objetivo de favorecer la

participación y convivencia de cada uno de los integrantes de la compañía para que las acciones y todo el trabajo y el esfuerzo se vea reflejado.

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar un mejoramiento en las comunicaciones internas de la compañía, estableciendo criterios y preestableciendo parámetros de mejora que garanticen la comunicación asertiva, apoyándose por herramientas informáticas que garanticen la optimización, claridad y eficacia en las comunicaciones para así evitar reprocesos que afecten la continuidad del negocio.

Objetivos específicos

- Analizar los procesos de comunicaciones actuales con fin de determinar sus falencias y generar solución del desarrollo de los requerimientos.
- Establecer comunicaciones generales entre la compañía y sus colaboradores por medio de correo electrónico en el cual involucra un grupo de sus colaboradores general y por regiones, con fin de información oportunamente solicitudes, conocimientos y demás notificaciones requeridas, apoyado del área de infraestructura tecnológica de la compañía.

- Garantizar por medio de las comunicaciones internas una actualización de información periódica de manera oportuna y pertinente sobre las diferentes solicitudes y alertas que se requieran dictaminar por parte del área administrativa, de esta forma fortalecer el crecimiento del área y garantizar una correcta divulgación de la información.

Metodología

Se partirá de la identificación y determinación de las causales de los problemas más específicos y determinantes de la comunicación interna de la compañía, para así dar comienzo al desarrollo de los objetivos propuestos, por lo cual se generará diferentes reuniones adicionales con el área de infraestructura tecnológica de la organización para lograr coordinar y efectuar de forma exitosa la conexión de comunicaciones de la compañía con sus colaboradores, así mismo, se llevará un control y plan de estrategias que garanticen la eficiencia e impacto que se den con las comunicaciones del área administrativa utilizando el desarrollo tecnológico por medio del correo electrónico implementado anteriormente, esto con fin de poder generar mayor distinción e impacto del área administrativa, siendo así de vital importancia para la compañía que por medio de los informes e instructivos que se compartan por este medio pueda ser de vital importancia y llegando eficiente al conocimiento de cada uno de los colaboradores.

Propuestas de mejoramiento

De la mano del jefe directo se han propuesto diferentes formas de llevar a cabo el plan de comunicaciones internas, dicho trabajo ha sido fruto de un proceso largo y constante por lo cual se ha establecido y dado a entender una serie de beneficios significativos que contribuyen al funcionamiento eficiente y efectivo de la empresa DSV Air & Sea. En reuniones con mi jefe directo llegamos al acuerdo que la implementación de un plan de comunicaciones internas en DSV conlleva una serie de beneficios fundamentales que impactan positivamente en la productividad, el compromiso de los empleados y la cohesión organizacional.

Tenemos claro que fomenta la transparencia y la claridad, ya que proporciona un archivo estructurado para compartir información relevante, ya sea, metas, objetivos, logros de la empresa y cargo de cada persona para tener conocimiento a quien se debe dirigir en dado caso o inconveniente.

Otro beneficio importante es la mejora del clima laboral, ya que se logra una comunicación abierta y honesta, se reduce la incertidumbre y la confianza entre la dirección y los empleados.

Fases para implementar el plan de comunicaciones internas

- Evaluar las necesidades y objetivos
- Identificar cargo, funciones y nombre de empleados
- Establecer canales de comunicación
- Crear un calendario con avisos de comunicaciones

- Capacitar a jefes de áreas
- Implementar mecanismos de retroalimentación
- Evaluar mensualmente
- Revisar resultados y mejorar que ha traído el plan

El presupuesto establecido se ha basado propiamente de tiempo laboral, mas no suministrado presupuestos de capital debido a que el proceso se ha llevado con información interna.

Tabla 1 Cronograma

Parte Interesada	Método de comunicación	Frecuencia	Responsable	Notas
Visita Clientes	Gerencia	Mensual	Gerente de sede	Tener al día los documentos solicitados
Mantenimientos sedes	Administrativo	Semanal	Administración	Lograr acuerdos de horarios con seguridad y el proveedor

Fuentes: Elaboración propia

Recomendaciones

Se le recomienda a la empresa DSV air & sea implementar el plan de mejora que se ha organizado con el fin de que la empresa mejore la comunicación interna entre sus trabajadores ya que por medio de este plan se puede obtener un buen clima laboral y también se logra evitar errores en sus funciones.

Todo con el propósito de poder cumplir con los objetivos y sus metas a mediano y largo plazo.

Conclusiones

Se concluye que al conocer la problemática que se está presentando en DSV air&sea se pudo identificar una serie de propuestas que contribuía al desarrollo del are administrativa y se espera que con el plan de comunicaciones internas la empresa pueda mejorar su comunicación entre los directivos y los empleados.

Referencias

DSV: Global Transport and Logistics. Retrieved November 15, 2023, from
<https://www.dsv.com/>

History – Origin, Mergers & Acquisitions | DSV. (s. f.).
<https://www.dsv.com/en/about-dsv/history>

Find your local DSV office | DSV. (s. f.).
<https://www.dsv.com/en/support/find-dsv>

II. (2021, 17 junio). ¿Qué debe incluir un plan de comunicación interna? - Blog IL3 - UB.

Blog IL3 - UB. <https://www.il3.ub.edu/blog/que-debe-incluir-un-plan-de-comunicacion-interna/#%3A~%3Atext%3DExisten%20diferentes%20fases%20en%20el%20desarrollo%20de%20un%20Cun%20tiempo%20la%20eficacia%20del%20plan.%20More%20items>

Ortega, C. (2022, 19 septiembre). Plan de comunicación interna: ¿Qué es y cómo desarrollarlo? QuestionPro.

<https://www.questionpro.com/blog/es/plan-de-comunicacion-interna/>