



**PLAN DE MEJORAMIENTO EN LOS DESPACHOS DE MERCANCIA EN LA EMPRESA ZAM LOGISTIC  
S.A.S**

**YANELY ALEXANDRA MORA MINA**



**UNIVERSIDAD DEL PACIFICO**  
**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**  
**BUENAVENTURA- COLOMBIA**

**2023**



**PLAN DE MEJORAMIENTO EN LOS DESPACHOS DE MERCANCIA EN LA EMPRESA ZAM LOGISTIC  
S.A.S**

**Yanely Alexandra Mora Mina**

Informe de pasantías presentado como requisito para obtener el título de:

Profesional en Administración de Negocios Internacionales

**Director:**

**Urbano Angulo Mosquera**

**Línea de proyección social:**

**Competitividad del nodo portuario; comercio exterior; la economía regional en el mundo  
globalización; desarrollo empresarial**

**UNIVERSIDAD DEL PACIFICO**

**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**BUENAVENTURA- COLOMBIA**

**2023**



## AGRADECIMIENTO

Al concluir una etapa maravillosa de mi vida quiero agradecer profundamente aquellas personas que hicieron parte y posible este sueño. aquellos que estuvieron junto a mí todo el tiempo y fueron inspiración, apoyo y fortaleza:

Quiero agradecer primero a Dios porque él es dador de todas las cosas, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera; ser mi fortaleza para seguir aun en los momentos más difíciles y enseñarme el significado del amor verdadero.

A mis padres Alex Mora (Q.E.P.D) y Shirley Mina les doy las gracias por darme la vida, por los valores que inculcaron en mí, por el apoyo, por haberme dado una excelente educación, enseñarme el valor de las cosas y su importancia. Mi madre por estar siempre para mí, por extenderme su mano y convertir los malos momentos y días en reflexión de vida.

Mis hermanos gracias por demostrarme su amor, cómplices de travesuras y juegos, pero también de apoyos emocionales y sentimental.

A mi compañero sentimental le agradezco por su paciencia, colaboración, por entenderme, por su apoyo incondicional, por no dejarme rendir, por creer en mi capacidad motivándome a seguir. A mi preciosa hija, mi pedazo de cielo que llego a complementar mi felicidad. Demas familiares, abuelos, tíos, primos y amigos; gracias.

La empresa “Zam Logistic SAS” mis más sinceros agradecimientos, al señor Daniel Zamora por brindarme la oportunidad de realizar mis pasantías y hacer parte de esta familia.

A mi jefe de bodega, director de operaciones y demás compañeros de labor por su paciencia, por enseñarme la travesía del mundo logístico; la importancia del trabajo en equipo, la responsabilidad que conlleva y el tiempo dedicado. Esto fue muy importante ya que aparte de adquirir conocimientos, genere nuevos lazos de amistad.

Mis compañeros agradecerles por su paciencia, por las horas compartidas, trabajos realizados, por su apoyo, por motivarme cuando las cosas no salían como esperaba, por su amistad y todo lo vivido. A todos y cada uno de los docentes que también han sido parte de este largo caminar universitario, quiero agradecer por trasmitirme los conocimientos necesarios para poder llegar aquí. gracias por su paciencia, dedicación, perseverancia y tolerancia.

Y por ultimo y no menos importante quiero agradecer a la universidad del pacifico por haberme abierto las puertas y acogerme, donde se me ha exigido tanto, pero también han brindado la oportunidad de mi sueño universitario. Agradezco a cada uno de los funcionarios, directivos con sus respectivas áreas, por su trabajo y gestión sin la cual hoy por hoy no estarían las bases para adquirir nuevos conocimientos.



## RESUMEN

Las pasantías es un requisito de grado en la universidad del pacifico para poder obtener el título de administración de negocios internacionales, donde los estudiantes ponen en práctica lo aprendido durante el periodo teórico y reforzar sus conocimientos con el mundo real en empresas relacionadas a la carrera, que se encuentren ubicadas en el mismo sector productivo. Lo cual la autora de este informe realizo sus practicas en la empresa Zam Logistic SAS.

Zam Logistic SAS es un operador portuario y logístico, el cual presta los servicios de Transporte y urbaneo de carga, Inspección de contenedores, ltr, Etiquetados, Armada y desarme de pallets, Presentación de informes via e-mail, Servicio de cuadrillas para operaciones - Dian, ica, Invima, antinarcótico en la ciudad de buenaventura.

La empresa cuenta con el área de bodegaje en donde realizó sus pasantías la autora del presente informe, permitiéndole obtener mucho más conocimiento del sector y de la carrera de administración de negocios internacionales.

**PALABRAS CLAVES:** *operador portuario, urbaneo, bodegaje, carga, inspección de contenedores, presentación de informes*



## ABSTRAC

Internships are a degree requirement at the Universidad del Pacífico in order to obtain the title of international business administration, where students put into practice what they have learned during the theoretical period and reinforce their knowledge with the real world in companies related to the career and that are located in the same productive sector. Which the author of this report carried out her practices in the company Zam Logistic SAS.

Zam Logistic SAS is a port and logistics operator, which provides transportation and urban cargo services, container inspection, ITR, labeling, assembly and disassembly of pallets, reporting via e-mail, crew service for operations - Dian, ica, Invima, anti-narcotics in the city of Buenaventura.

The company has a warehousing area where the author of this report did her internships, allowing her to obtain much more knowledge of the sector and of the international business administration career.

**KEYWORDS:** *port operator, urbanization, warehousing, cargo, container inspection, reporting*



## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCION</b> .....	1
<b>1.CAPITULO I: PREENTACION DE LA EMPRESA</b> .....	2
1.1 RAZON SOCIAL DE LA EMPRESA DONDE REALIZA SUS PASANTIAS .....	2
1.2. ACTIVIDAD ECONÓMICA .....	2
1.3. RESEÑA HISTÓRICA .....	3
1.4. UBICACIÓN GEOGRÁFICA .....	4
1.5. OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN .....	5
1.6. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES .....	5
1.6.1. Misión .....	5
1.6.2. Visión.....	6
1.6.3. Valores .....	6
1.7. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	7
<b>2. CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DEL ÁREA EN LA CUAL SE DESARROLLA LA PRACTICA PROFESIONALES</b> ...	8
2.1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.....	8
<b>3. CAPITULO III: DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRACTICA</b> .....	9
3.2. LIMITACIONES CONFRONTADAS EN LA PRACTICA .....	9
3.3. APORTES DEL PASANTE A LA EMPRESA .....	10
3.4. APORTES A LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA.....	10
<b>4.CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	11
4.1. CONCLUSION:.....	11
4.2. RECOMENDACIONES:.....	11
<b>GLOSARIO</b> .....	12
<b>REFERENCIAS</b> .....	13
<b>ANEXOS</b> .....	14



## **INTRODUCCION**

El presente informe contextualiza información precisa sobre la empresa Zam Logistic SAS, como lo es la descripción, misión, visión, servicios, reseña, objetivos, organigrama y demás datos necesarios para entender un poco lo realizado en la misma.

También muestra el proceso que se realizó durante la pasantía como requisito para obtener el título de profesional en administración de negocios internacionales en dicha empresa.

Por otro lado, se encontrarán las actividades realizadas por el pasante desde el área de bodegaje como auxiliar de bodega, como también se evidenciarán sus limitaciones en la misma, aportes obtenidos tanto a la empresa Zam Logistic SAS como a la Universidad del Pacífico entre otras.

## 1.CAPITULO I: PREENTACION DE LA EMPRESA

### 1.1 RAZON SOCIAL DE LA EMPRESA DONDE REALIZA SUS PASANTIAS

ZAM LOGISTIC SAS

**Ilustración 1:** logo de ZAM LOGISTIC SAS



**Fuente:** extraído de la pagina [zamlogistic.com.co](http://zamlogistic.com.co)

### 1.2. ACTIVIDAD ECONÓMICA

ZAM LOGISTIC SAS es un operador portuario que presta los servicios de Transporte y urbaneo de carga, Inspección de contenedores, Itr, Etiquetados, Armada y desarme de pallets, Presentación de informes via e-mail, Servicio de cuadrillas para operaciones - Dian, Ica, Invima, Antinarcótico. (ospina l. , 2016)





### 1.3. RESEÑA HISTÓRICA

En el 2010 se optó por conformar la empresa establecida como una empresa de régimen simplificado identificada con la cedula del representante legal, en ese momento las operaciones se llevaban a cabo en las instalaciones de un hogar familiar.

Existían solo dos personas que realizaban las operaciones en puerto y aproximadamente tres funcionarios que estaban en cargados de toda la parte administrativa, para esta época las operaciones que se realizaban en su mayoría eran las inspecciones previas.

La idea nace de la necesidad de suplir la demanda que existía en el medio portuario, además mediante un pequeño análisis de mercado se había destacado que muy pocas compañías lograban funcionar de acuerdo a los parámetros de ley vigentes.

Para el año 2012, gracias al crecimiento empresarial ZAM LOGISTIC SAS se vio obligado a reestructurar la forma en que se prestaban los servicios de gestión portuaria, por esto se diseño un cambio organizacional en donde el mayor impacto fue que paso de régimen simplificado a régimen común, además se tomaron pólizas para así poder asegurar la mercancía que se manejaba.



A medida que fueron pasando los años las operaciones fueron incrementando gracias a la experiencia con la que se contaba, ya que los pocos funcionarios que realizaban las inspecciones llevaban mas de 5 años en el medio portuario.

Aproximadamente en el año 2014 la empresa se ubica en una oficina donde se contaba con una distribución para los puestos de trabajos, de acuerdo a los servicios prestados y a las exigencias por ley fue mejorando continuamente todos sus procesos de manera empírica.

En el 2016 se inicia el diseño de un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, con el propósito de cumplir los requisitos legales, así mismo en el año anterior la empresa postula para implementar el sistema de gestión en control y seguridad BASC, que a la fecha se encuentra en proceso de re-certificación.

Como pudimos observar la empresa cuenta con unas directrices encaminadas a la mejora continua en todos sus procesos. El día de hoy cuenta con 55 funcionarios en planta. (ospina l. , 2016)

#### 1.4. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

“CENTRO LOGISTICO ZAM LOGISTIC SAS se encuentra ubicado en la ciudad de buenaventura, valle del cauca, CRA 66. NO.124 EL TRIUNFO donde se realiza el servicio de recibo y despacho de mercancía.”



## 1.5. OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN

- garantizar la satisfacción de nuestros clientes
- cumplir con los requisitos legales aplicables
- contribuir a la economía de nuestro país con la generación de empleo en el distrito de buenaventura.

(ospina l. e., 2016)

## 1.6. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### 1.6.1. Misión

Prestar servicios integrales de logística portuaria a entidades relacionadas con el manejo de importaciones y exportaciones, basados en la implementación de tecnologías que permiten la innovación permanente de procesos, haciendo el manejo integral de la carga más eficiente y económica.

Contamos con un personal altamente calificado y comprometidos que garantiza la calidad de nuestros servicios. Nuestro objetivo principal es garantizar la satisfacción de nuestros clientes y contribuir a la economía de nuestro país con la generación de empleo en el distrito de buenaventura. (ospina l. , 2016)



### 1.6.2. Visión

Para el 2027 seremos la empresa líder del sector portuario brindando la prestación de servicio como operadores logístico especializados en reconocimientos y manejo integral de la carga.

Además, incrementaremos en un 50% el numero de puestos de trabajo en nuestra compañía, lo que aumentara el crecimiento de impacto en nuestra economía.  
(ospina I. , 2016)

### 1.6.3. Valores

**Responsabilidad:** nos esforzamos por el logro de los objetivos institucionales haciendo énfasis en el mejoramiento laboral, social y económico

**Respeto:** reconocemos en los demás su derecho y virtudes con dignidad, a través de un trato atento y cálido hacia todos.

**Servicio:** atendemos oportuna y adecuadamente a clientes internos y externos mediante el mejoramiento permanente de métodos y sistema de trabajo.

**Transparencia:** orientada hacia comportamientos con rectitud que permiten visibilizar procedimientos claros que brindan seguridad a nuestros clientes.

**Compromiso:** demostramos cumplimiento en las obligaciones contraídas con los clientes, proveedores y colaboradores.

**Confianza:** atendemos oportuna y adecuadamente a clientes internos y externos mediante el mejoramiento permanente de métodos y sistema de trabajo

**Medio ambiente:** cuidamos y velamos por la conservación del medio ambiente, generando así un país mas sano y un entorno laboral apropiado. (ospina I. , 2016)



## 1.7. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

los servicios que ofrece son de calidad, responsabilidad y eficiencia. el personal altamente calificado permite satisfacer los requerimientos exigidos por los clientes, lo cual ha permitido ser una de las mejores alternativas en el mercado. Está ubicado en un punto estratégico cerca de la Sociedad Portuaria de Buenaventura, ventaja que permite coordinar todas las actividades administrativas y operativas de manera ágil, oportuna y eficiente, garantizando la calidad del servicio.

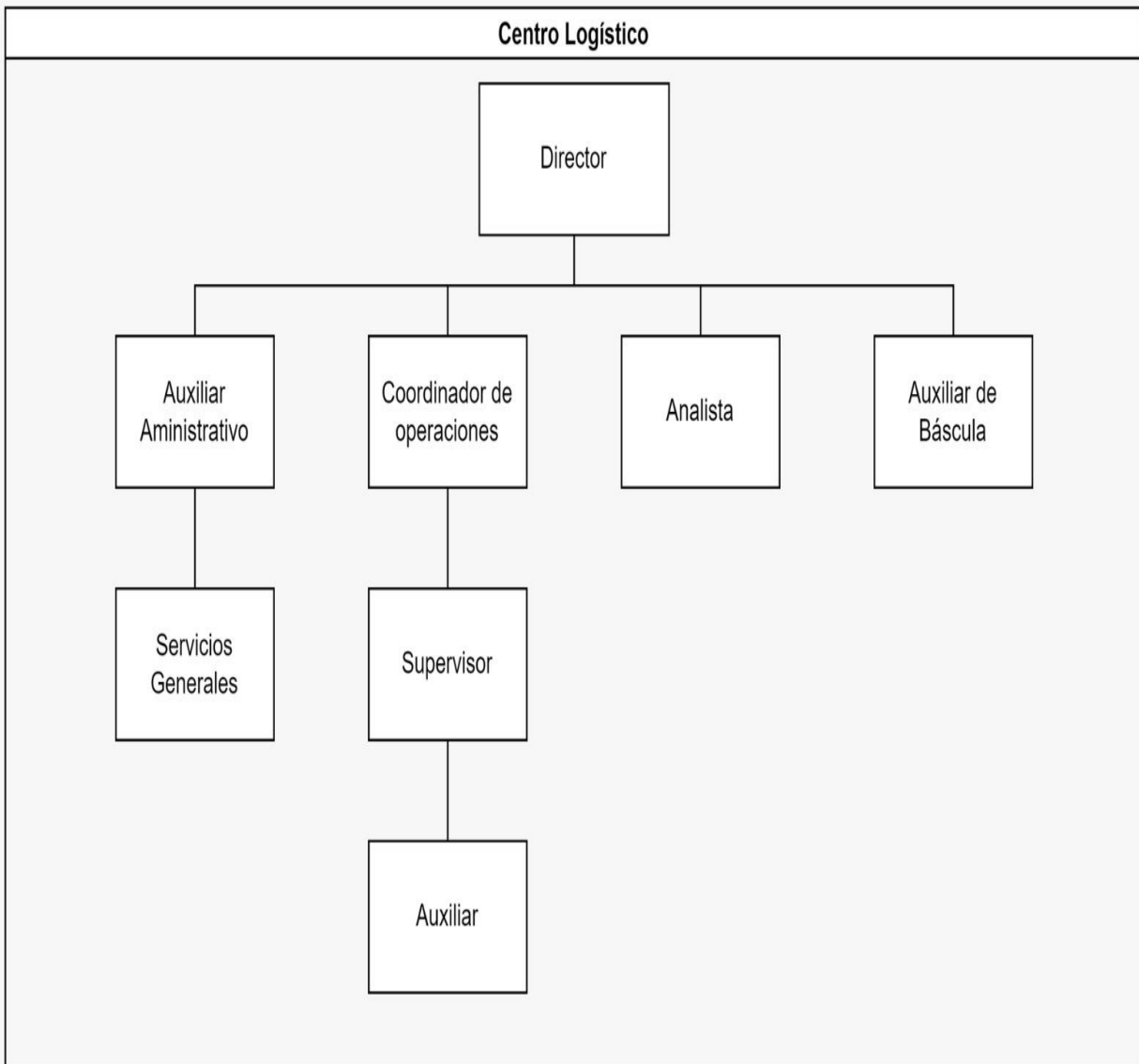
La empresa Cuenta con un centro logístico para la realización de recibo y despacho de mercancía, la cual se empezó su función finalizando el año 2022.

(ospina l. , 2016)

## 2. CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DEL ÁREA EN LA CUAL SE DESARROLLA LA PRACTICA PROFESIONALES

### 2.1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

**Ilustración 2:** organigrama del centro logístico de Zam Logistic SAS



**Fuente:** extraído de la pagina zamlogistic.com.co



### 3. CAPITULO III: DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRACTICA

#### 3.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Como pasante de Zam Logistic SAS en el área de bodegaje, bajo el cargo de auxiliar de bodega, realice las siguientes funciones:

- Despacho de mercancía después de ser desembalada de los contenedores
- Diligenciamiento de documento de recibo y despacho de mercancía (hoja de tarja)
- Inspección de unidades de cargar refrigerada y estándar
- Control de inventario de mercancía que se recibe y se despacha.

#### 3.2. LIMITACIONES CONFRONTADAS EN LA PRACTICA

- Poco conocimiento de la operación real:

Hay una leve diferencia en el campo teórico con respecto al campo operativo, es decir cada empresa maneja los procesos operativos de forma diferente por ende al no tener conocimiento ni experiencia en el campo laboral operativo se dificulta englobar lo aprendido a lo largo de la carrera por medio de la teoría. por otro lado, el no tener experiencia laboral, es un limitante fuerte ya que condiciona tu funcionalidad y fue lo que me sucedió puesto que sentía cierto temor a cometer errores al no saber cómo debía manejarme dentro de este ámbito pese a ello pude cumplir con las tareas asignadas y tener un excelente desempeño como pasante.

### 3.3. APORTES DEL PASANTE A LA EMPRESA

Plan de mejoramiento de los despachos de mercancía de la empresa zam logistic sas en su bodega centro logístico.

El centro logístico de zam logistic sas inicio sus funciones en noviembre del 2022. Al estar iniciando nuevamente con el servicio de bodegaje no tienen actualizadas las funciones del servicio por medio del sistema la cual se realiza manualmente, lo que dificultaba a la hora de despachar la mercancía ya que se manejan diferentes clientes con distintos productos y además de esto se realizaban despachos imprevisto lo que aportaba a que los trabajadores salieran mas tarde y realizaran más esfuerzos, por ende afectaba que al llegar la hora de llevar el control de mercancía se volvía un enredo porque los auxiliares se dividían las funciones y despacho según su disposición. Dicho esto, yo como administradora de negocios internacionales y pasante de zam logistic sas me sentí en la obligación de dar dos estrategias:

1. Que los clientes fueran repartidos entre los auxiliares y que ellos se hagan cargo tanto del recibido como los despachos de mercancía de dichos clientes y así a la hora de llevar el control de mercancía saliente y restante fuera más fácil ya que ese auxiliar lleva el control de que ingreso dicha cantidad de producto, se ha despachado tanto y queda en bodega este restante.
2. Que la bodega colocara como regla que para poder prestar el servicio de recibo y despacho de mercancía los clientes enviaran los correos desde el día anterior para programar las funciones y así evitar despachos imprevistos y desgastes laboral.
3. Por otra parte, seguiré aportando mis servicios, mi tiempo, conocimiento y dedicación a la misma.

### 3.4. APORTES A LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

Al realizar las pasantías en la empresa Zam logistic SAS abro las puertas en la misma para que mas estudiantes de la carrera de administración de negocios internacionales de la universidad del pacifico puedan ingresar y realizar sus pasantías de manera eficaz de la misma manera en que lo hice yo.

Por otro lado, con mi buen desempeño y comportamiento dejo en buena estima el nombre de la universidad del pacifico, promoviendo una excelente relación con zam logistic sas.





#### **4.CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

##### **4.1. CONCLUSION:**

Mediante el tiempo laborado, me encontré con muchas dificultades debido a que no conocía el proceso productivo ni laboral, pero gracias a mi empeño por aprender obtuve una buena realización de mis actividades, con las que pude culminar el tiempo de las pasantías con un desempeño favorable, aportando con mis conocimientos adquiridos en la academia. De tal manera que conocí como es el mundo del comercio realmente.

##### **4.2. RECOMENDACIONES:**

- No sentir que la opinión que se tenga referente a una estrategia de trabajo sea errada por no tener experiencia en el medio
- Estar muy pendientes a los procesos, referencias, DO y papeles a la hora de realizar un despacho de mercancía, debido a que una falla de estas puede generar inconvenientes para la empresa
- Tener buena relación con tus compañeros de trabajo creara un ambiente laboral sano y así mismo podrás aprender de su experiencia laboral



## **GLOSARIO**

**ETIQUETADO:** el etiquetado nos permite conocer el alimento, su origen, su modo de conservación, los ingredientes que lo componen o los nutrientes que aportan a la dieta. (Ruiz, 2016)

**DESEMPEÑO:** cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea (Perez, 2017)

**MERCANCIA:** cualquier bien mueble corporal que puede ser objeto de transferencia y que es susceptible de ser clasificado en el arancel nacional. (Mise, 2023)

**BODEGA:** se trata de un área o deposito temporal en el que van a permanecer las mercancías hasta que sean enviadas al cliente. (algevasa logistics, 2023)

**URBANEEO:** movilización de carga dentro y fuera de los puertos, dentro de la misma ciudad o en otra.

**D/O:** delivery order (orden de entrega) (logistica global, 2023)



## REFERENCIAS

algevasa logistics. (2023). *bodega*. Obtenido de <https://www.algevasa.com/que-funciones-tiene-la-bodega-de-almacenamiento/#:~:text=Se%20trata%20de%20un%20C3%A1rea,con%20una%20serie%20de%20requisito.>

logistica global. (2023). *siglas y abreviatura* . Obtenido de <https://gslmx.com/siglas-y-abreviatura/#main>

Mise, J. (2023). *mercancia*. Obtenido de <https://www.acavir.com/comercio-exterior/mercancia/>

ospina, I. (2016). *zam logistic sas*. Obtenido de <https://zamlogistic.com.co/nosotros.html#empresa>

ospina, I. e. (2016). *quienes somos*. Obtenido de <https://zamlogistic.com.co/nosotros.html#empresa>

Perez, P. (2017). *desempeño*. Obtenido de <https://definicion.de/desempeño/>

Ruiz, c. E. (2016). *AEPap*. Obtenido de <https://www.aepap.org>

## ANEXOS

### Anexo1: Bodega de Zam Logistic SAS



Fuente: propia.

Anexo2: maquinaria de Zam Logistic SAS



Fuente: propia.