



OPERACIONES DE INSPECCIÓN DE CARGUE Y DESCARGUE DE MERCANCIA

OMAR ANDRES CERZO MONTAÑO



UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
BUENAVENTURA
2023



OPERACIONES DE INSPECCIÓN DE CARGUE Y DESCARGUE DE MERCANCIA

OMAR ANDRÉS CEREZO MONTAÑO

Informe de prácticas empresariales presentado como requisito para al título de:
Profesional Administración de Negocios Internacionales

Tutor: Doc. José Edwin Perea Valencia

Línea Proyección Social: Competitividad del nodo portuario; comercio exterior, la economía regional del mundo globalizado; desarrollo empresarial

UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
BUENAVENTURA
2023



AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primera medida a mi madre por darme la vida y apoyarme en los momentos más importantes, por no desistir ante las adversidades que se nos presentaron y ante todo darme la oportunidad de ingresar a la Universidad del Pacífico y poder estar presentando este trabajo para culminar mi etapa educativa e insertarme como un miembro productivo de la sociedad.

Agradecer de igualmente a mis familiares, amigos y compañeros los cuales estuvieron a lo largo de este recorrido, sin ellos hubiese sido mucho más difícil llegar hasta donde estoy y obtener los resultados que estoy teniendo.

A la Universidad del Pacífico por brindarme la oportunidad de educarme y poder desarrollarme como persona y como profesional.

Y por último y no menos importante agradecer a mi padre que desde el cielo, me guía, protege y apoya, y sé que está orgulloso de mi y de los resultados que he tenido a lo largo de la vida y gracias a los que me rodean.



RESUMEN

Las empresas pueden cumplir con las necesidades de un cliente de dos formas diferentes, entregando un producto o desempeñando un servicio, de los dos anteriores el más difícil de medir, es el servicio, ya que existen más factores a tener en cuenta a la hora de medir su eficiencia y calidad, además de que un producto estropeado o en mala calidad puede remplazarse por uno nuevo en mejores condiciones sin afectar gravemente al cliente y pudiéndose intentar mantener intacta su fidelización hacia la empresa, sin embargo, un mal servicio en tiempo real queda grabado en la memoria del cliente, junto con las consecuencias que este traiga, por lo que una empresa de servicios debe estar luchando constantemente con diferentes factores, resolviendo problemas, paleando situaciones y maquillando errores para entregar un resultado con el que el cliente puede estar feliz con los resultados.

Los errores siempre ocurren, pero es el deber de un administrador el estar preparado para ellos y resolverlos lo más rápido y eficiente posible, y para esto es necesario aplicar la ciencia de la administración; tener una buena estructura organizacional, dirigir el equipo de la forma más eficaz posible, tener a la mano los insumos necesarios, manejar la papelería de una forma ordenada para que se puedan realizar informes, analizar los datos y prevenir futuros problemas antes de que estos nos estrellen en la cara y desestabilicen los cimientos de la empresa.

Palabras clave: *Operaciones Portuarias, Servicios, Puertos, Administración, Inspección.*



ABSTRACT

Companies can meet the needs of a client in two different ways, delivering a product or performing a service, of the two previous ones, the most difficult to measure is the service, since there are more factors to take into account when making decisions. measure its efficiency and quality, in addition to the fact that a damaged or poor quality product can be replaced by a new one in better conditions without seriously affecting the client and being able to try to keep their loyalty to the company intact, however, a bad service in real time remains engraved in the client's memory, along with the consequences that this brings, so a service company must constantly resist different factors, solving problems, shoveling situations and making up mistakes to deliver a result with which the client can be happy with the results.

Mistakes always happen, but it is the duty of an administrator to be prepared for them and to solve them as quickly and efficiently as possible, and for this it is necessary to apply the science of administration; have a good organizational structure, manage the team in the most effective way possible, have the necessary supplies on hand, handle paperwork in an orderly way so that reports can be made, analyze the data and prevent future problems before they happen to us crash in the face and destabilize the foundations of the company.

Keywords: *Port Operations, Services, Ports, Administration, Inspection.*



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. CAPITULO I: PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	2
1.1. RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	2
1.2. ACTIVIDAD ECONÓMICA.....	2
1.3. RESEÑA HISTÓRICA.....	3
1.4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA	4
1.5. OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN	4
1.6. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	4
1.6.1 Misión	5
1.6.2. Visión	5
1.6.3. Valores	5
2. CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DEL AREA EN LA CUAL SE DESARROLLA LA PRACTICA PROFESIONAL DIRIGIDA O PASANTIA	6
2.1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.....	7
3. CAPITULO III: DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL DIRIGIDA o PASANTÍA	8
3.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.....	8
3.2. LIMITACIONES CONFRONTADAS EN LA PRÁCTICA.....	9
3.3. APORTES DEL PASANTE A LA EMPRESA.....	9
3.4. APORTES A LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA (UNPA)	10
4. CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	11
4.1. CONCLUSIONES	11
4.2. RECOMENDACIONES.....	11
GLOSARIO	12



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS13

ANEXOS14



INTRODUCCIÓN

La administración de empresa, conlleva todo lo que debe suceder para que un negocio sea rentable, desde la gestión del recurso humano, así como el manejo de operaciones, ventas, definición y establecimiento de objetivos, marketing, análisis de información, y resolución de problemas; Mientras más eficiente sea la planeación estratégica y organización de la empresa que vas a dirigir, mayor posibilidad de éxito esta tendrá dentro del mercado.

La importancia de la administración y de un buen administrador en el mercado laboral alberga una gran importancia que la mayoría de las personas no alcanzan a percibir, puesto que mientras más preparado este un gerente y siguiendo varios de los principios básicos de la administración, mayor será el tiempo de reacción ante posibles amenazas futuras que surjan y la correcta paliación de debilidades que aquejan con respecto al mercado y frente a la competencia, fortaleciéndose con base a las ventajas con la que cuenta la empresa, para así tomar las diferentes oportunidades que vendrán en el camino.

Esto no es diferente en el ámbito portuario, y teniendo en cuenta las magnitudes e importancia de las operaciones que se realizan en este tipo de negocios, pequeños errores pueden conllevar a pérdidas millonarias, que pondrían en jaque a cualquier empresa; por lo que la buena administración de los gerentes que dirigen las empresas portuarias en nuestra ciudad, grandes o pequeñas, la toma de correctas decisiones, el aprovechamiento de oportunidades y el desenvolvimiento frente a constantes problemas es lo que ha llegado a posicionar a Buenaventura en el puerto más importante de nuestro país.

1. CAPITULO I: PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

1.1. RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA

La empresa tiene como razón social SERVICIOS OPERATIVOS S.A.S identificada bajo el código de NIT 900205059-1.

1.2. ACTIVIDAD ECONÓMICA

- La actividad principal de la empresa se encuentra cobijada por el código CIIU: H5224 o La carga y descarga de mercancía y equipaje, independientemente del transporte utilizado.
- Las actividades de estiba y desestiba. (RAE, s/f)
- La carga y descarga de vagones de carga. (RAE, s/f)
- La actividad secundaria de la empresa se encuentra cobijada por el código CIIU:M6920
- El registro contable de transacciones comerciales de empresas y otras entidades.
- La preparación o auditoría de los estados financieros. o El procesamiento y liquidación de nómina. o La certificación de los estados financieros.
- La preparación de declaraciones tributarias y de impuestos (como declaraciones de renta, patrimonio e IVA, entre otros) de personas naturales y jurídicas.
- Las actividades de asesoramiento y representación de clientes ante las autoridades tributarias.
- Otras actividades con las que se implican a la empresa son las CIIU: M7020 o La prestación de asesoría, orientación y asistencia operacional a empresas y otras organizaciones sobre cuestiones de gestión, como la planificación estratégica y organizacional, la gestión estratégica de productos y servicios de diseño, y la gestión de innovación; temas de decisión de carácter financiero; objetivos y políticas de comercialización; planificación de la producción y de los controles; políticas, prácticas y planificación de recursos humanos.
- Los servicios que se prestan pueden abarcar asesoramiento, orientación y asistencia operativa a las empresas y a la administración pública en materia de: – Las relaciones públicas y comunicaciones. – Las actividades de lobby.
- El diseño de métodos o procedimientos contables, programas de contabilidad de costos, procedimientos de control presupuestario. -La prestación de asesoramiento

y ayuda a las empresas y las entidades públicas en materia de planificación, organización, dirección y control, información administrativa, etcétera.

- Las zonas francas, es decir, las unidades económicas que se dedican a la promoción, creación, desarrollo y administración del proceso de industrialización de bienes y la prestación de servicios destinados prioritariamente a los mercados externos.
- Otras actividades con las que se implican a la empresa son las CIU: H5229 o Los servicios de transitorios. La función de los transitorios o freight forwarders es ofrecernos las soluciones de transporte más adecuadas para cada caso, tanto en transporte marítimo, como aéreo, terrestre o combinaciones de ellos. Hacen una selección de los precios y servicios más apropiados entre los ofrecidos por los operadores de transporte del mercado. o Los transitorios suelen ofrecer servicios logísticos completos, lo que los convierte en un servicio básico para pequeñas y medianas empresas: – Transporte tanto de cargas completas como agrupadas. – Agencia de aduanas. – Almacenamiento. – Distribución. – Asesoramiento. (WIKIPEDIA, s/f)
- La organización y coordinación de operaciones de transporte por tierra, mar o aire. o La organización de envíos de grupo e individuales (incluso recogida y entrega de mercancías y agrupación de envíos).
- Las actividades logísticas; por ejemplo, operaciones de planeación, diseño y soporte de transporte, almacenamiento y distribución.
- La emisión y trámite de documentos de transporte y conocimientos de embarque. o La verificación de facturas y suministro de información sobre las tarifas de transporte
- Las actividades de los agentes de aduanas. o Las actividades de transitorios de flete marítimo y flete aéreo. o La contratación de espacio en buques y aeronaves. o La manipulación de mercancías; por ejemplo, embalaje temporal con el fin de proteger las mercancías durante el tránsito, desembalaje, muestreo y pesada de la carga (Cámara de Comercio de Buenaventura, s/f)

1.3. RESEÑA HISTÓRICA

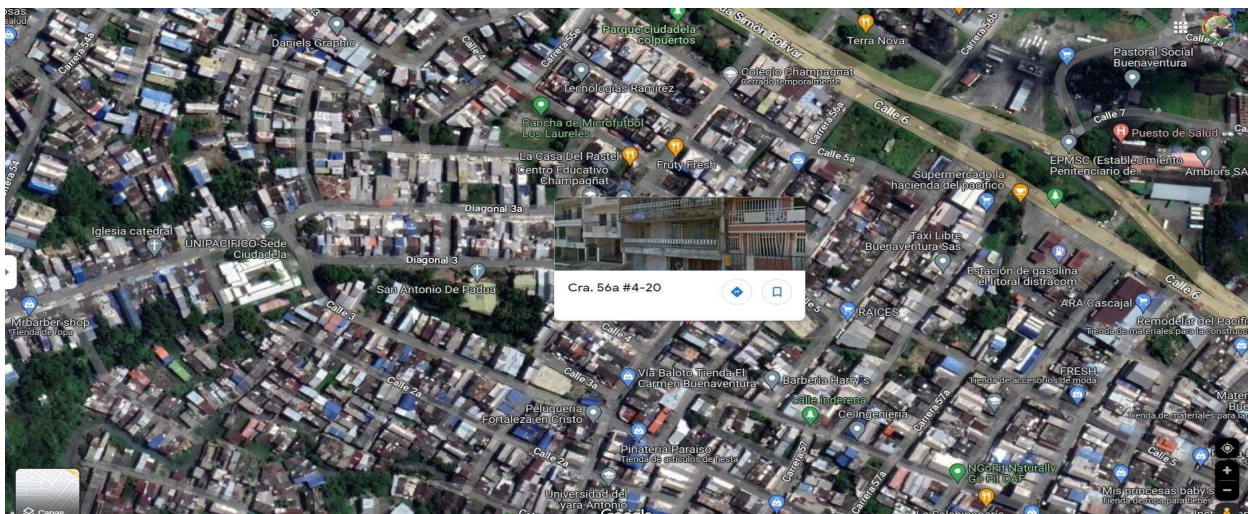
La empresa fue creada por dos socios, luego de haber trabajado durante un par de años en el medio portuario uno de ellos tomó la decisión de emprender con una nueva empresa de lo que ya venía haciendo durante un par de años, con su conocimiento y apoyo de algunas personas estaba confiado en este paso de acción, las dificultades que encontró en cambio eran de falta de capital para el arranque del funcionamiento de la empresa es ahí cuando se reúne con su amigo y deciden juntarse para así finalizar la creación y SERVICIOSPORTUARIOS

S.A.S, los clientes fueron atraídos lo conocido que era el gerente en el medio y así poco a poco fue ganándose un puesto en las operaciones de los 3 puertos de la ciudad.

1.4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

- Dirección del domicilio principal: Carrera Grancolombiana - Centro 56ª 4 20.

Ilustración 1: Ubicación



Fuente: Google Maps

1.5. OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN

- El objetivo principal de la empresa es satisfacer las necesidades de los clientes que requieren los servicios de logística portuaria.
- Brindar cuidado a los vehículos automotores movilizados dentro el proceso de cargue ydescargue.
- Realizar el respectivo apoyo logístico dentro y fuera de las instalaciones a los trabajadores de la empresa
- Organizar de una forma óptima la documentación requerida para ubicación de los vehículos dentro y fuera de las instalaciones de los puertos de Buenaventura.

1.6. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



1.6.1 Misión

Superar las expectativas de nuestros clientes con servicios innovadores y personalizados de aseguramiento, prueba, inspección y certificación para sus operaciones de cargue o descargue y cadena de suministro.

1.6.2. Visión

Para el 2030 Ser el socio más confiable en buenaventura en las operaciones portuarias especializados en reconocimientos y manejo integral de la carga.

1.6.3. Valores

Eficiencia a la hora de realizar las operaciones. o Responsabilidad para atender las necesidades del cliente. o Atención al inspeccionar la mercancía.



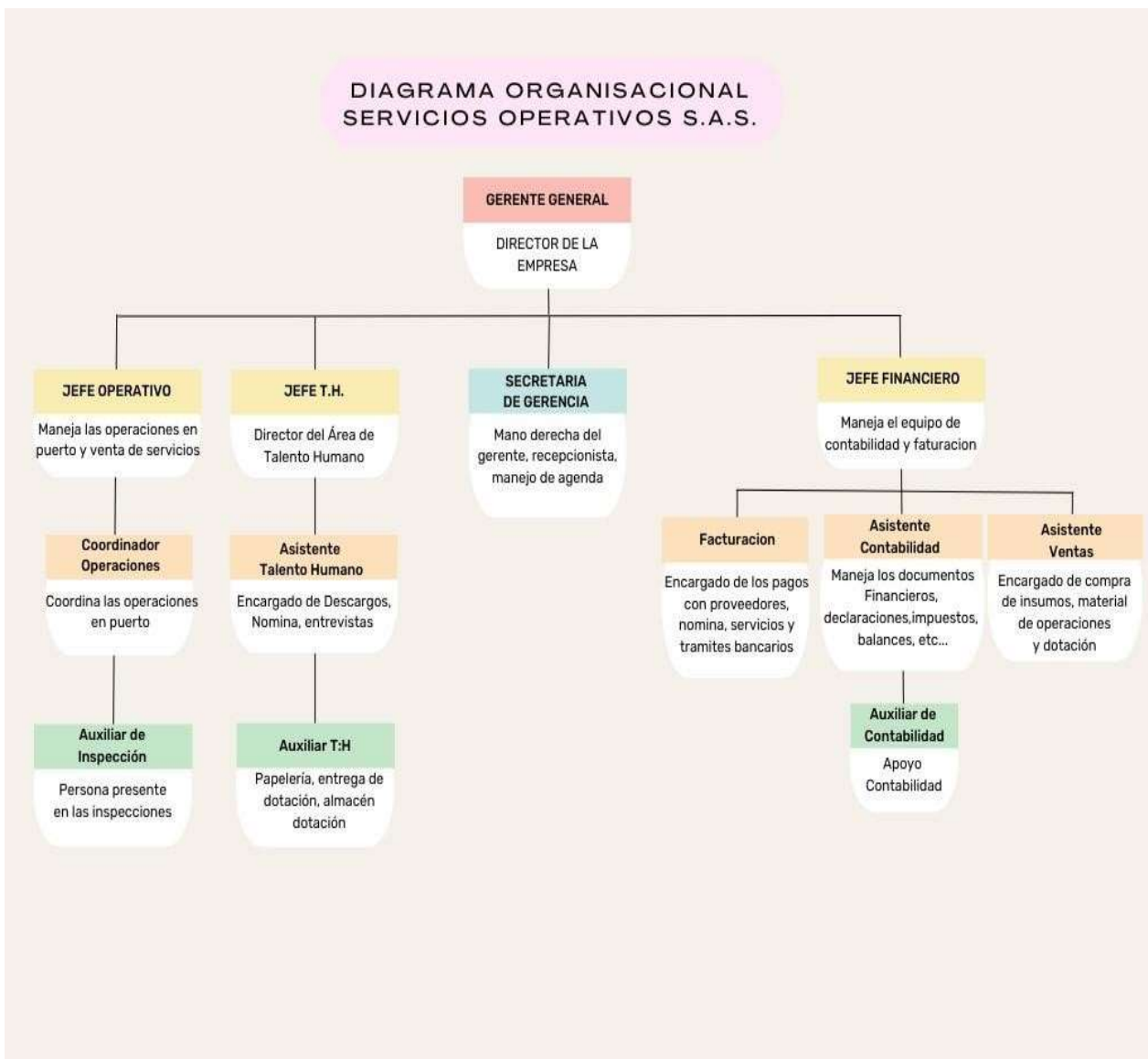
2. CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DEL AREA EN LA CUAL SE DESARROLLA LA PRACTICA PROFESIONALDIRIGIDA O PASANTIA

La empresa SERVICIOS PORTUARIOS S.A.S realizaba operaciones portuarias de logística en lo que respecta al cargue y descargue de mercancía, estiba, desestiba e inspección. Para su funcionamiento la empresa se organizó de una forma en la que podía llevar a cabo sus procesos de una forma eficiente, con los recursos necesarios para las operaciones que en esta se suscitaban, ya que, a pesar de no ser la empresa más grande del mercado, manejaba de manera adecuada los servicios prestados a los clientes que ponían su confianza y su mercancía en las manos de la empresa.

Mis funciones dentro SERVICIOS PORTUARIOS S.A.S. eran variadas, mayormente mi labor la desempeñaba en el área de operaciones donde con frecuencia asistía como auxiliar de operaciones y acompañaba al proceso de inspección de mercancía; íbamos en grupos de 20 más trabajadores para realizar este proceso, en la mayoría de los casos mi prioridad era tener a la mano la documentación necesaria para el ingreso al puerto así como a sus diversas instalaciones, también los documentos que se necesitan para verificar la mercancía, los documentos que llevaba para el proceso de inspección eran la carta porte y/o BL junto a la factura electrónica, con estos a la mano se confirmaba que lo que estaba en el contenedor era consistente con lo que se decía en los papeles. También estuvo en el llenado de contenedores donde a empresa hacía de seguro externo y mi rol era el de auxiliar de inspector, tenía que verificar y registrar el embalaje de café, así como también inspeccionar el contenedor el cual iba ir mercancía. Otra de mis plazas de acción, esta vez en el área administrativa fue desempeñándome como receptor de correos y la clasificación de los mismos. (EUROINNOVA, s/f)

2.1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

Ilustración 2: organigrama de la empresa.



Fuente: Elaboración propia.



3. CAPITULO III: DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL DIRIGIDA o PASANTÍA

3.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Durante mi periodo de prácticas se me fueron asignadas diversas tareas para aprender sobre las diferentes áreas de desarrollo en la misma, poniendo a prueba así mis conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera, ya que estuve involucrado tanto como en el sector operativo, como en las tareas administrativas de la empresa, aunque en menor medida la segunda.

Inicialmente se me realizó una inducción en el cargo, se me asignó un determinado número de tareas, y se me instruyó con respecto al apoyo a otros departamentos como tareas secundarias, esto según la afluencia de trabajo y la necesidad de la operación.

Las actividades del sector operativo que pude realizar durante mi estancia en la empresa fueron las siguientes:

- Asignación de Recursos para las Operaciones.
- Diligenciarían de Formatos
- Comprobación de la correcta llegada de sellos, eh instalaciones de los mismos al terminar operación.
- Captación de Datos de la operación en curso, incluyendo novedades, faltantes, sobreventas eh inconvenientes que se pudieran presentar a lo largo de la operación.
- Dirección de Talento Humano.
- Resolución de Novedades frente a incertidumbres presentadas.
- Realización de Informe Final con respecto al resultado de la operación. En cuanto al área administrativa mis tareas fueron:
 - Transporte de Documentos a las diferentes Entidades correspondientes, tales como la DIAN, Capitanía de Puerto, los puertos en lo que se realizaban las operaciones, entre otras.
 - Recepcionar, información eh insumos de clientes y proveedores.
 - Actualizar y reemitir las Cartas de Ingreso.
 - Clasificación de Informes de operaciones antiguas eh información privada de la empresa.

- Manejo de Base de Datos.
- Realización de Informes. (ELEMPLERO, s/f)

3.2. LIMITACIONES CONFRONTADAS EN LA PRÁCTICA

Durante mi periodo de prácticas se presentaron algunas novedades tanto internas como externas en la empresa, esto debido a la naturaleza de la operación o errores de talento humano, así como la situación del país, inconvenientes en la ciudad, novedades en los puertos entre otras. Como empresa prestadora es nuestro deber paliar estos inconvenientes y hacer que la experiencia de nuestros clientes sea la menos traumática posible, tratando de entorpecer lo menos posible el servicio y navegando a través de las novedades que se presentan para entregar un óptimo resultado.

Para un mayor entendimiento dividiré las limitaciones que se presentaron inherentes a la operación, como aquellas externas que se escapaban de las manos de la empresa y del puerto:

- **Factores Internos:**

- Retrasos en la asignación, cargue o descargue de los Contenedores.
- Falta de Insumos para el correcto desarrollo de la Operación.
- Novedades con el personal que manipulara la mercancía. Problemas de Ingreso al puerto
- Retrasos en la Papelería.
- Registro de la Información de la operación está incompleta o es deficiente. Daños o Averías realizadas en medio de la operación. Factores Externos:
- El clima de la ciudad entorpece el buen desarrollo de la operación.
- La violencia en la ciudad genera retrasos en el personal o el libre desplazamiento de la mercancía.
- Protestas a causa de conflictos en la ciudad u orden público. El estado de la vía públicas.

3.3. APORTES DEL PASANTE A LA EMPRESA

Gracias a lo aprendido en la Universidad del Pacífico, a la cátedra impartida por a mis profesores, al conocimiento adquirido de manera empírica e investigativa y a la inducción dada por la



empresa hacia mi persona, pude poner en práctica mis conocimientos para desenvolverme con facilidad y confianza en mi labor, pudiendo así cumplir mis obligaciones de manera asertiva y eficiente, al juntar esos conocimientos y experiencias con los propios, pude dar importantes aportes a la empresa, para mejorar ciertos procesos.

La empresa contaba con una débil estructura organizacional organigrama, planeación estratégica y definición de roles, se sabían los cargos que ocupaba cada uno de los empleados, pero por ser una empresa pequeña todos hacían de todas las funciones, otro aporte fue aportar un nueva misión y visión a la compañía, debido a que estas ya estaban algo desactualizadas y no estaban acorde a los deseos y necesidades que tenía la empresa actualmente.

Se realizaron diversas entrevistas con el gerente de la empresa, y se investigaron los diferentes cargos a lo largo de esta para reconocer las tareas principales que cumplían, para así separar y dividir organizadamente los puestos de trabajo, de manera tal que se pudieran definir responsabilidades finales, tareas a delegar y un mejor flujo de procesos.

Al final se presentaron los hallazgos, se realizaron ajustes, modificaciones y agregados hasta que las partes estuvieron conformes con las propuestas y se entregaron al gerente.

3.4. APORTES A LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA (UNPA)

Mi aporte a la universidad es la vinculación de un nuevo aliado donde los próximos pasantes puedan hacer las prácticas y así puedan adquirir nuevas experiencias para culminar su carrera profesional y obtener su título. Gracias a la universidad pude desempeñar las obligaciones de manera eficiente porque conocía detalles de los diversos procesos que me en cargaron, tales como algunos de los documentos los cuales tuve que manejar durante mi estadía en la compañía SERVICIOS OPERATIVOS S.A.S junto a otras habilidades adquiridas durante mi paso por la UNPA, como el manejo de ofimática y la oratoria para expresar ideas y/o opiniones en ambiente laboral.

4. CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

Las prácticas son un mecanismo muy eficiente para acercar al estudiante al entorno laboral actual, puesto que, aunque no se pone en duda los conocimientos teóricos son increíblemente importantes para el profesional, el poder medirlos de manera práctica es un campo completamente presencial, juntando esto a los conocimientos adquiridos en el Alma Mater, nos prepara como unos profesionales listos para desempeñar nuestro cargo en sociedad.

Un punto importante que pude observar en mi tiempo como practicante, es que emprender y crear empresa es algo que todos podemos hacer, pero que, sin los conocimientos necesarios, el camino hacia el éxito se puede hacer más difícil o incluso impedir que las empresas crezcan adecuadamente o lleguen a quebrar, por lo tanto, los gerentes o dueños de empresa deben ser profesionales en el área de la administración o por lo menos recibir asesoría para que así su negocio pueda crecer fructíferamente; al menos si quiere que su negocio de frutos y perdure por mucho tiempo.

4.2. RECOMENDACIONES

- Aplicar y crear nuevas estrategias para optimizar los procesos administrativos y operativos de la empresa
- Capacitar a los empleados de manera que estén mejor preparados frente a novedades, imprevistos o limitaciones que surjan en la operación.
- Estudiar la posibilidad y viabilidad de realizar asesorías, actualizaciones de software y hardware, para mejorar técnicas.
- Realizar auditorías internas para evaluar que los procesos internos de la empresa tanto administrativos como operativos funcionen correctamente.

GLOSARIO

- **DIAN:** “La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, conocida por su sigla DIAN, es una unidad administrativa especial (UAE) de Colombia; siendo una entidad gubernamental técnica y especializada de carácter nacional que goza de personería jurídica propia, autonomía presupuestal y administrativa, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. La DIAN tiene a su cargo la gestión del sistema tributario y aduana, además ejerce las funciones de policía judicial con la Policía Nacional, integrando la Dirección de Policía Fiscal y Aduanera” (DIAN, s/f)
- **CAPITANÍA DE PUERTO:** “Una capitanía de puerto es una oficina encargada de hacer cumplir las normas de un refugio marítimo o puerto en particular, con el fin de garantizar la seguridad de la navegación, la seguridad portuaria y el correcto funcionamiento de las instalaciones portuarias” (CAPITANIA DE PUERTO, s/f)
- **SERVICIOS:** “El servicio es una utilidad intangible, que se ofrece a otra persona. Un servicio no transforma objetos en mercancías, sino que se consume a medida que se presta. Además, el servicio puede tener limitaciones de disponibilidad. Por otro lado, en el caso de los servicios, es normal ver que se utilizan unidades de tiempo, diario, hora de trabajo, mensual o de esfuerzo.” (Wikipedia, s.f.)
- **PRODUCTO:** “Se dice que, normalmente, los productos son tangibles, es decir, que pueden ser tocados. Los productos son bienes materiales que se pueden tocar y son creados a partir de la producción de materias primas. Además, estos poseen la particularidad de que se pueden mantener y almacenar; agotando y perdiendo su vida útil. Y, generalmente, un producto vendido puede medirse con unidades de masa, como toneladas, kilogramos, gramos y tamaño como, metros, centímetros o volumen en litros o metros cúbicos.” (EUROINNOVA, s/f)

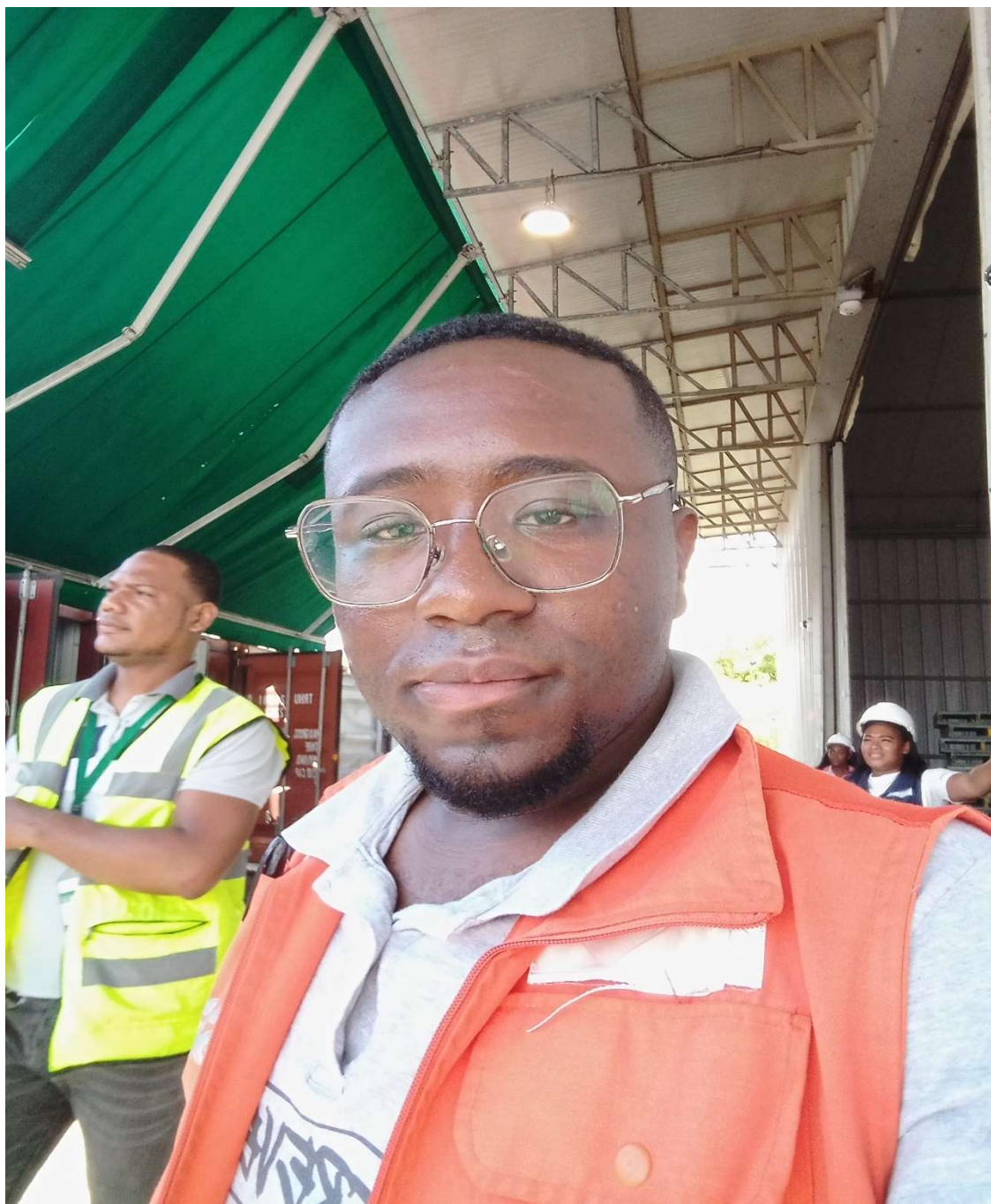


REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- RAE. (s/f). *DESCARGUE*. Obtenido de RAE: <https://dle.rae.es/desestibar>
- Cámara de Comercio de Buenaventura. (s/f). *Servicios operativos S.A.S.*
- CAPITANIA DE PUERTO. (s/f). *¿que es la capitania de puerto?* Obtenido de DIMAR:
<https://www.dimar.mil.co/capitanias-de-puerto>
- DIAN. (s/f). *¿QUE ES LA DIAN?* Obtenido de DIAN:
<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>
- ELEMPLEO. (s/f). *¿ que significa citacion de descargos y como te deben llamar?* Obtenido de ELEMPLEO: <https://www.elempleo.com/co/noticias/investigacion-laboral/que-significa-citacion-descargos-y-como-te-deben-llamar-6191>
- EUROINNOVA. (s/f). *¿ que es producto y servicio?* Obtenido de EUROINNOVA:
<https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-producto-y-servicio>
- RAE. (s/f). *DESESTIBAR*. Obtenido de RAE: <https://dle.rae.es/descargar#CcaS1g8>
- WIKIPEDIA. (s/f). *AUDITORIA*. Obtenido de WIKIPEDIA:
<https://es.wikipedia.org/wiki/Auditor%C3%ADa>
- Wikipedia. (s.f.). *Servicio (economía)*. Obtenido de
[https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_\(econom%C3%ADa\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_(econom%C3%ADa))

ANEXOS

Anexo 1. Inspección de contenedores en SPIA – Puerto Aguadulce



Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Muestro de carga en SPB



Fuente: Elaboración propia