

**Facultad de Ciencia Económicas y  
Administrativas**

**Nombre del estudiante**

**Wendy Liceth Ortiz Caicedo**

Profesional en Comercio Internacional

**Nombre del Tutor:**

Docente Rafael Antonio Muñoz Aguilar

**INFORME DE PASANTÍA EN  
LA EMPRESA LOGISTICA  
SATELITAL S.A.S., EN EL  
ÁREA DE LOGISTICA.**

**TRABAJO FINAL**



**UAN**  
UNIVERSIDAD  
ANTONIO NARIÑO

**ACEPTACIÓN**

---

**FIRMA DE JURADO**

---

**FIRMA DE JURADO**

**MES, AÑO**

## Tabla de contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>1. ANÁLISIS PRELIMINAR</b> .....	5
<b>1.1. Antecedentes del sector, de la empresa y estado actual de la empresa</b> .....	5
<b>1.1.1. Antecedentes del sector</b> .....	5
<b>1.1.2. Antecedentes de la empresa</b> .....	6
<b>1.1.2.1. Historia de la empresa</b> .....	7
<b>1.1.2.2. Misión</b> .....	8
<b>1.1.2.3. Visión</b> .....	8
<b>1.1.2.4. Valores corporativos</b> .....	8
<b>1.1. Estado actual de la empresa</b> .....	9
<b>1.2. Objetivos de la Pasantía</b> .....	10
<b>1.3.1. Objetivo General</b> .....	10
<b>1.3.2. Objetivos Específicos</b> .....	10
<b>1.3. Justificación</b> .....	10
<b>2. PLAN DE TRABAJO</b> .....	11
<b>2.1. Actividades/Responsabilidades</b> .....	11
<b>2.2. Reportes mensuales</b> .....	14
<b>2.2.1. Mes</b> .....	14
<b>2.2.2. Mes</b> .....	15
<b>2.2.3. Mes</b> .....	16
<b>3. ANÁLISIS DOFA</b> .....	17
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	19
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	22
<b>ANEXOS</b> .....	23

## INTRODUCCIÓN

La Universidad Antonio Nariño, propone tres modalidades de trabajo de grado para el programa de Comercio Internacional, las cuales son: Primero la Monografía, Segundo un Plan de Negocios Internacionales y Tercero la Pasantía. La Monografía consiste en realizar un trabajo de investigación a cerca de un tema que afecta o beneficia la economía del País; El Plan de Negocios consiste en realizar un trabajo de investigación de un producto para ser exportado; La pasantía se trata de realizar una serie de actividades dentro de una organización a la que previamente se ha diagnosticado un problema que afecta sus operaciones.

De acuerdo a lo anterior, se decidió realizar una pasantía en la empresa LOGISTICA SATELITAL S.A.S.; el objetivo principal de la misma es desarrollar un Análisis y establecer unos planes de acción en el área de Logística que permita mejorar la prestación de los servicios a sus clientes. Se resalta que durante el tiempo de duración de la pasantía, fue destacado el apoyo de las actividades propuestas inicialmente con los directivos de la empresa, para dar cumplimiento con el Plan de Trabajo de la Pasantía. Por lo tanto se comienza describiendo como fue el análisis que permitió la identificación del problema, la formulación del objetivo, las metas, las actividades, de los recursos que tenía a disposición para realizar esta labor, y de la elaboración del cronograma de trabajo.

En mi opinión creo que la pasantía es un instrumento que permite al estudiante poner en práctica los conocimientos adquiridos durante su carrera universitaria y beneficiar de manera directa a la empresa con las mejoras realizadas por parte del pasante.

## **1. ANÁLISIS PRELIMINAR**

A continuación, se detalla los antecedentes del sector de servicios al cual pertenece la empresa LOGISTICA SATELITAL S.A.S., (**LOGISAT**) y su estado actual.

### **1.1. Antecedentes del sector, de la empresa y estado actual de la empresa**

En el siguiente numeral, se dará a conocer la posición del sector al cual pertenece la empresa objeto de estudio, definición del sector y aporte al Producto Interno Bruto (PIB).

#### **1.1.1. Antecedentes del sector**

Dentro de la división según la economía clásica, los sectores de la economía se dividen en: Sector primario o sector agropecuario, Sector secundario o sector Industrial, y, Sector terciario o sector de servicios. (Banco de la República, n.d.)

El primer sector hace referencia a la obtención de productos extraídos directamente de la naturaleza, y no implica un proceso de transformación. El segundo sector, comprende actividades económicas relacionadas con la transformación de productos del sector primario y de insumos, utilizados como base para la fabricación de nuevos productos, a través de máquinas o procesos industriales. Por último, el tercer sector comprende las actividades que no originan un producto tangible, pero sí intangible, por ejemplo, el comercio, restaurantes, el transporte, todo tipo de servicios (educación, salud, financiero, logístico, legales), entre otros. (Banco de la República, n.d.)

La empresa donde desarrolló la pasantía pertenece al sector Servicios, cuyo subsector es definido como sector de operadores logísticos.

Conceptualmente, los operadores logísticos son empresas que “integran la prestación de servicios especializados para la cadena de abastecimiento como: Almacenamiento, Gestión de Inventarios, Transporte y Distribución Física de mercancías, adaptados a las necesidades de cada cliente”. (Kirby & Brosa, 2011). También son conocidos como Third-Party Logistics (3PL) o empresas de tercerización.

La tercerización de los servicios logísticos en Colombia es una tendencia en crecimiento, por lo cual, saber qué se debe tener en cuenta al contratar un operador logístico es vital para cualquier compañía (Vargas M., n.d.). El operador logístico a nivel internacional y nacional, ha permitido dar a las empresas contratantes tranquilidad de que sus negocios se estén desarrollando de manera eficiente, justo a tiempo y con costos competitivos; es por esto que las empresas actualmente están buscando más a menudo la contratación de operadores logísticos para que se efectúen sus principales actividades tales como: embalaje, control de inventarios, aprovisionamiento, almacenaje y transporte.

Adicionalmente, “alrededor del 40% de las empresas colombianas está tercerizando la operación logística, y un 8% lo ha considerado”, sustenta Sylvia Margarita Rey Parra, consultora de desarrollo de clientes de LOGyCA en entrevista realizada por Vargas M. (n.d.)

Respecto al aporte económico del sector, ProColombia (n.d.), afirma que el mencionado sector compone más del 50% del PIB nacional, lo cual vuelve atractivo su potencial de crecimiento para obtener mayores incentivos por medio de la exploración de nuevas oportunidades y mercados.

Después de haber conocido el sector al que pertenece la empresa objeto de estudio, a continuación, se describen los antecedentes de la empresa.

### **1.1.2. Antecedentes de la empresa**

En esta sección se detalla la historia, misión, visión, valores corporativos y características de los productos y servicios de la empresa objeto de estudio.

### **1.1.2.1. Historia de la empresa**

La empresa LOGISTICA SATELITAL S.A.S., (LOGISAT), es una empresa de servicios logísticos, localizada en la ciudad de Santiago de Cali, con domicilio en la Calle 36 Norte No. 3GN-90, cuyo representante legal es Esteban Mina Solano y que inició sus actividades en Mayo 22 de 2019, contando con 7 años de trayectoria en el sector ya que la empresa adquirió la Infraestructura, Equipos y continuo con el personal que venía laborando con el fin de seguir prestando los servicios a los clientes que también fueron cedidos en la negociación.

Desde el comienzo de sus actividades, se especializaron en la operación logística con el suministro de personal capacitado para el embalaje y desembalaje de contenedores de importación o exportación y desarrollar de una manera técnica y confiable, la actividad en el manipuleo de las mercancías.

Con el transcurso de este año, se han incorporado nuevas líneas de servicios logísticos con el objetivo de proveer a sus clientes una solución integral a sus necesidades. Cuentan con un grupo humano el cual se capacita en forma permanente a fin de estar actualizado en los cambios e innovaciones logísticas y tecnológicas que se presentan en su entorno de negocio.

Su objetivo principal es lograr brindar un servicio de apoyo en actividades logísticas que asegure la entrega de mercancías en condiciones de tiempo y forma adecuadas, procurando la mejora continua en el desarrollo de sus procesos.

La compañía actualmente cuenta con un total de 24 colaboradores de los cuales 5 pertenecen al área administrativa y 19 al área operativa, este personal está distribuido entre las ciudades de Cali, Buenaventura e Ipiales.

Los clientes de la empresa, realizan actividades de Comercio internacional, tales como: Importadores, Exportadores, Transportadores, Almacenes de Depósito Aduanero y Agentes de Aduanas. Entre las empresas clientes se encuentran: Claros Andina S.A.S., (Antiguo Baterías Mac), Alpopular S.A.,(Almacenes de Deposito Aduanero), MM & Pakaging S.A.S., Quest S.A.S., Clay S.A.S., Transportes IMR, Transportes VDL y Colmas S.A.S.(Agencia de Aduana).

A partir de mayo 22 del 2019, la empresa elabora un plan estratégico donde enfoca la empresa a las tendencias de las nuevas tecnologías, la compañía dentro de su plan estratégico busca potenciar más la parte tecnológica y minimizar lo manual, lo que traerá optimización de procesos y reducción de gastos, entre otras variables.

#### **1.1.2.2. Misión**

La misión de la empresa es:

“Brindar a nuestros clientes soluciones logísticas integrales y de rastreo satelital, necesarias para sus operaciones, que les permita enfocarse en sus negocios ayudándolos a encontrar oportunidades de mejora y reducción en sus costos, con el apoyo de un excelente equipo humano debidamente capacitado.”

#### **1.1.2.3. Visión**

La visión de la empresa es:

“Ser una empresa líder prestadora de servicios logísticos y de rastreo satelital. Ser reconocidos por nuestra calidad en los servicios e innovación constante a través de nuevas tecnologías, respondiendo de manera eficaz y oportuna ante las necesidades de nuestros clientes, para consolidar nuestro portafolio a nivel nacional.”

#### **1.1.2.4. Valores corporativos**

A continuación, se relacionan los valores que guían la empresa:

Estos valores permiten que LOGISTICA SATELITAL S.A.S., (LOGISAT), tenga un factor diferenciador, ya que marcan el comportamiento de los colaboradores, que con el paso del tiempo se transmiten unos a otros, además orientan y determinan la actividad con el quehacer de la empresa, llevándola al éxito.





### 1.1. Estado actual de la empresa

En la actualidad, la empresa ya con 7 años en el mercado es conocida en el sector de comercio exterior por sus servicios en el área de logística, el cual consiste en suministrar personal capacitado para la manipulación de la carga en el desembalaje de contenedores que llegan del exterior como también el embalaje de contenedores con mercancías de exportación y servicios de apoyo logístico dentro de las instalaciones de los clientes como inventarios, referenciado, separación de mercancías, etiquetado etc., y como servicio complementario presta el servicio de Rastreo Satelital a los contenedores de importación o exportación, éstas unidades de negocios presenta algunas dificultades , pues se ha recibido quejas de algunos de los clientes que han hecho que se tomen decisiones de hacer una reingeniería que permita ajustar procesos para garantizar mejoras en el servicio y buscar alternativas que permitan agilizar la prestación del servicio para que éstos sean más ágiles y precisos, garantizando a sus clientes en la cadena logística, tranquilidad, seguridad y calidad del servicio.

## **1.2. Objetivos de la Pasantía**

La presente pasantía tendrá los siguientes objetivos a desarrollar.

### **1.3.1. Objetivo General**

Generar una propuesta de mejora con relación al proceso de consolidación de la información en el área de Logística en la empresa LOGISTICA SATELITAL S.A.S.

Elaborar,

actualizar procedimientos y formatos en el área de Logística que permitan una planeación del personal de logística del justo al tiempo.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Con los anteriores objetivos, se desarrollará el plan de trabajo. A continuación, se resalta la importancia de realizar la pasantía en la empresa objeto de estudio.

- Elaborar un diagnóstico de los procesos internos y diarios que se desarrollan en el área de Logística en la empresa LOGISTICA SATELITAL S.A.S.
- Revisar, Analizar los resultados del diagnóstico e identificar las fallas y oportunidades de mejora en el proceso de consolidación de la información en el área de Logística en la empresa LOGISTICA SATELITAL S.A.S.
- Elaborar una matriz de gestión documental para todos los procesos del área de logística que cumplan con los requisitos exigidos por norma Basc.

## **1.3. Justificación**

Las pasantías es uno de los instrumentos por la cual una empresa puede optar por opciones de mejora, ya que, con el ingreso de un pasante universitario ésta puede aprovechar de los conocimientos más recientes a

nivel profesional sin costos; además, esta pasantía tiene como enfoque el análisis y mejoramiento de un proceso en un área específica.

Es de gran importancia para la empresa **LOGISTICA SATELITAL S.A.S.**, llevar un proceso de pasantía con un estudiante de Comercio Internacional, el cual va a realizar un diagnóstico en el área de logística, enfocándose en el proceso de los servicios que requiere los clientes, consolidar de forma correcta la información en las planillas de operaciones diarias realizada por los coordinadores de operaciones, los cuales están ubicados estratégicamente en cada empresa a las que prestan su servicio, de esta manera el estudiante diseñará un plan de mejora que conlleva a la optimización de tiempos y procesos dentro de la empresa, permitiendo a esta ser más competitiva.

Y es oportuno aprovechar que la empresa ésta en el proceso de certificación en Sistema de Gestión y Control en Seguridad Basc. Para documentar y codificar todos los procesos que se desarrollan en el área de logística.

## **2. PLAN DE TRABAJO**

Después de identificar los objetivos de la pasantía y su importancia práctica y académica, este apartado presenta las actividades y responsabilidades que fueron delegadas en la empresa durante la pasantía.

### **2.1. Actividades/Responsabilidades**

Las actividades a desarrollar son las siguientes:

La pasantía fue realizada en el área de logística de la empresa LOGISTICA SATELITAL S.A.S., las actividades asignadas por la gerencia de la empresa fueron desarrolladas durante el tiempo acordado en el contrato de la pasantía las cuales se describen a continuación:

✓ Implementación Procedimientos, formatos e Instructivos

Se debe dar instrucción y socializar a los coordinadores de área de logística los nuevos instructivos y procedimientos que se deben seguir paso a paso al momento de prestar el servicio a los clientes.

✓ Planeación personal operativo

Recibida las solicitudes de los clientes para prestar el servicio de Operación Logística (Personal para: Embalaje / Desembalaje de contenedores, Descargue de vehículos, Referenciado, Clasificación de Mercancías) se envía la solicitud al coordinador de logística para que programe las personas y las distribuya en las diferentes empresas.

✓ Diligenciamiento de las Ordenes de Servicios

Una vez prestados a los clientes debe relacionar en las órdenes de servicio la información del cliente como nombre de la empresa, relacionar número de BL, etc., que el cliente requiera para identificar el servicio cuando se le facture.

✓ Recepción y revisión de los documentos soportes de servicios prestados

Se recolectan las órdenes de servicios las cuales detallan el tipo de trabajo que ha solicitado el cliente, se adjuntan al BL (Bill of Lading) y se realiza la planilla de operaciones (Formato para facturar), estos documentos se envían al cliente para su respectiva aprobación y así proceder a generar la factura.



### 2.3. Reportes mensuales

A continuación, se presentan los reportes mensuales con una breve descripción del trabajo realizado durante la pasantía en los meses de marzo, Abril y Mayo de 2020:

#### 2.3.1. Mes

En el mes de marzo del año 2020, dentro de la empresa se realizaron las siguientes actividades:



REPORTE MENSUAL DE PASANTIA  
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL  
MES: **MARZO DE 2020**

Empresa: **LOGISTICA SATELITAL S.A.S.**  
Nombre Del Estudiante: **Wendy Liceth Ortiz Caicedo**  
Documento de Identidad: **1.086.051.831**  
Director de Trabajo de Grado: **Docente, Rafael Antonio Muñoz Aguilar**

#### CUMPLIMIENTO PLAN DE TRABAJO EN LA EMPRESA

##### Apreciación e informe de la empresa:

La Pasante en el primer mes, elaboro un análisis preliminar de la empresa donde se evidenciaron procesos que se pueden mejorar en el área de logística, se realizó visita física a las instalaciones del cliente Alpopular S.A., y se revisó el paso a paso de como el cliente solicita el servicio, como el coordinador realiza el plan de trabajo, y solicita el apoyo de los auxiliares de logística para realizar las actividades solicitadas por el cliente, todo lo anterior con el fin de levantar inventario de aspectos que presentan dificultades.

Representante de la Empresa,

**Esteban Mina Solano**  
Director Administrativo



### 2.3.2. Mes

En el mes de abril de 2020, dentro de la empresa se realizaron las siguientes actividades:



REPORTE MENSUAL DE PASANTIA  
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL  
MES: **ABRIL DE 2020**

Empresa: **LOGISTICA SATELITAL S.A.S.**  
Nombre Del Estudiante: **Wendy Liceth Ortiz Caicedo**  
Documento de Identidad: **1.086.051.831**  
Director de Trabajo de Grado: **Docente, Rafael Antonio Muñoz Aguilar**

#### CUMPLIMIENTO PLAN DE TRABAJO EN LA EMPRESA

##### Apreciación e informe de la empresa:

La Pasante en el segundo mes, realizo reuniones con los coordinadores de logística con el fin de evaluar los procedimientos como:

1-Programación del personal: se revisó como se realiza la planeación del personal que se dirige a las instalaciones de los clientes a prestar sus servicios.

2-Diligenciamiento de las Ordenes de Servicios de los clientes: Se detectaron ordenes mal diligenciadas, casillas sin diligenciar, falta información que el cliente solicita como relacionar Números de pedidos, BIs (conocimientos de embarque) O Números de D.O.,etc.

3-Revisión, ajustes o creación de formatos, planillas o y procedimientos para mejorar los tiempos de respuesta a los clientes.

Representante de la Empresa,

Esteban Mina Solano  
Director Administrativo



### 2.3.3. Mes

En el mes de mayo de 2020, dentro de la empresa se realizaron las siguientes actividades:



REPORTE MENSUAL DE PASANTIA  
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL  
MES: **MAYO DE 2020**

Empresa: **LOGISTICA SATELITAL S.A.S.**  
Nombre Del Estudiante: **Wendy Liceth Ortiz Caicedo**  
Documento de Identidad: **1.086.051.831**  
Director de Trabajo de Grado: **Docente, Rafael Antonio Muñoz Aguilar**

#### CUMPLIMIENTO PLAN DE TRABAJO EN LA EMPRESA

##### Apreciación e informe de la empresa:

La Pasante en el tercer mes, elaboro una matriz de documentos con visto bueno y revisión de los coordinadores de logística y director administrativo con el fin de establecer procedimientos que los funcionarios deben cumplir con el fin de mejorar la prestación del servicio bajo el objetivo lograr un justo a tiempo, mejorar la planeación del personal optimizando el recurso humano que permita mayor eficiencia en las operaciones realizadas.

Se elaboraron procedimientos nuevos y se ajustaron los formatos como Ordenes de Servicios, Planillas de Operaciones los cuales se incorporaron a la matriz documental para codificarlos y cumplieran con los requisitos del Sistema de Gestión en la cadena de suministro de Basc.

Representante de la Empresa,

  
Esteban Mina Solano  
Director Administrativo





### 3. ANÁLISIS DOFA

Teniendo en cuenta las actividades realizadas en la empresa durante las horas de la pasantía, a continuación, se presenta una matriz FODA, donde se identificarán las áreas y aspectos donde la empresa tiene fortalezas y debilidades (tabla 1).

**Tabla 1.** Matriz FODA para el área de Logística de la empresa LOGISTICA SATELITAL S.A.S.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención Personalizada</li> <li>-Justo a Tiempo</li> <li>-Ubicación Geográfica</li> <li>-Tarifas competitivas</li> <li>-Eficiencia y Rapidez de respuesta.</li> </ul>	<p>D1.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Infraestructura</li> <li>-Brazo financiero</li> <li>-Reforzar Equipo Humano</li> <li>-Ampliar portafolio de servicios</li> </ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>O1.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Crecimiento de la Economía</li> <li>-Innovación en tecnología reporte de servicios en línea</li> <li>-Requerimientos en Certificación en Sistemas de Gestión de Riegos por empresas certificadas como O.E.A.</li> </ul>	<p>A1.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Empresas de papel que no cumplen con Sistemas de seguridad en la cadena logística.</li> <li>-Tarifas más bajas porque no incurren en mano de obra calificada</li> </ul>

**Fuente:** elaboración propia con base a información suministrada por las actividades realizadas dentro del periodo de pasantía, de febrero a mayo de 2020.

Como se puede observar, la empresa presenta aspectos positivos que la pueden hacer competitiva en el mercado como también hay debilidades que se deben trabajar para mejorarlas haciendo planes de acción como invertir en tecnología, ajustar los procesos de comunicación y sobre todo ser muy exigente en el manejo documental que si no se maneja bien afecta las operaciones de la empresa.

Como estrategias para este aspecto se proponen las siguientes (tabla 2):

**Tabla 2.** Estrategias de mejora para el área de Logística de la empresa LOGISTICA SATELITAL S.A.S.

FO	DO
<p>FO1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Establecer indicadores que permitan medir la prestación del servicio a tiempo.</li> <li>-Crear el puesto de servicio al cliente.</li> <li>-Ampliar la oferta de servicios a otras ciudades principales e intermedias.</li> <li>-Minimizar los costos de operación para generar tarifas acordes al mercado</li> </ul>	<p>DO1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Invertir en infraestructura que permita ampliar el portafolio de servicios de logística</li> <li>-Solicitar financiación a largo plazo con entidades financieras</li> <li>-Forma equipo de trabajo capacitado y con sentido de pertenencia con la empresa</li> </ul>
FA	DA
<p>FA1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Certificar la empresa en un sistema de Gestión de Seguridad en la cadena como Basc.</li> <li>-Lograr acuerdos comerciales con proveedores que se logren sostener tarifas estables por periodos a largo plazo.</li> </ul>	<p>DA1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Lograr conseguir empresas (clientes) que exijan cumplimiento de requisitos mínimos de seguridad en la cadena de suministro.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia, y propuestas formalizadas en reuniones con la gerencia de la empresa

Con las anteriores estrategias planteadas, si se ponen en práctica, la empresa LOGISTICA SATELITAL S.A.S., puede lograr una estabilidad de operaciones que le permita proyectarse en el tiempo buscando una estabilidad económica que beneficie a sus trabajadores, socios y clientes.

Para finalizar el presente informe, el siguiente apartado presenta las conclusiones y expone una serie de recomendaciones para futuros trabajos dentro de la empresa.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente informe, constituye la realización de una pasantía en el área de Logística de la empresa LOGISTICA SATELITAL S.A.S. creada en mayo 22 de 2019, contando con 7 años de trayectoria en el sector ya que la empresa adquirió la Infraestructura, Equipos y continuo con el personal que venía laborando con el fin de seguir prestando los servicios a los clientes que también fueron cedidos en la negociación.

Desde el comienzo de sus actividades, se especializaron en la operación logística con el suministro de personal capacitado para el embalaje y desembalaje de contenedores de importación o exportación y desarrollar de una manera técnica y confiable, la actividad en el manipuleo de las mercancías.

Gracias a la información suministrada por la empresa, se definió un objetivo general y unos objetivos específicos para dar cumplimiento con la pasantía, por ello, lo primero que se hizo fue Primero: **Realizar un diagnóstico de los procesos diarios efectuados en el área de Logística**, éste diagnóstico permite hacer un inventario de las distintas operaciones que se realizan, segundo: **Analizar los resultados e identificar las falencias y oportunidades de mejora en el proceso de consolidación de la información en el área de Logística**, con éstos resultados se busca encontrar los errores que se presentan en la elaboración de las planillas de operaciones., Tercero: **Implementar una estrategia de mejora en los procesos operacionales acordes a la consolidación de información del área logística**, esto permite elaborar los formatos con la información necesaria y precisa que se debe diligenciar en cada formato y Cuarto: **Diseñar procedimientos, instructivos y formatos de gestión documental para los procesos logísticos**, esto va a permitir utilizar los formatos que se deben elaborar por cada clase operación desarrollada en las instalaciones del cliente.

Para dar cumplimiento a los objetivos, se presentó un cronograma donde se detallaron cada una de las actividades desarrolladas y a través de reportes, se hizo el seguimiento por parte del representante de la empresa y de la coordinación del programa.

Una de las actividades más relevantes para dar cumplimiento a la pasantía fue la elaboración de procedimientos, instructivos y formatos con el fin de mejorar los tiempos de respuestas a las solicitudes de los servicios por partes de los clientes.

Después de haber realizado las actividades que llevaron a la culminación de los procesos, se realizó una matriz DOFA que identificó los aspectos positivos y negativos de la empresa. Dentro de los aspectos positivos relevantes, se identificó que la empresa tiene fortalezas que le permiten una proyección a futuro de crecimiento en las operaciones como, por ejemplo: Atención Personalizada, una estrategia del Justo a Tiempo, la Ubicación Geográfica ya que la empresa ubicada en la zona norte de la ciudad de Cali pues esta muy cerca de los clientes ya que la mayoría están ubicados en la zona industrial de Acopi – Yumbo., que le permiten operar con eficiencia y rapidez de respuesta.

Por el contrario, el aspecto negativo más relevante de la empresa, identificado a través de la matriz fue el brazo financiero ya que la materia prima es el recurso humano se requiere incurrir en altos costos de nómina, pago de parafiscales, capacitaciones al personal. Para dar solución a este aspecto, se plantearon una serie de estrategias, las cuales permiten a que la empresa cumpla los objetivos organizacionales.

Finalmente, como recomendaciones, al realizar la pasantía se identificaron oportunidades para desarrollar dentro de la empresa tales como:

- 1-Solicitar financiación a largo plazo con entidades financieras,
- 2- Invertir en infraestructura que permita ampliar el portafolio de servicios de logística,

- 3- Establecer indicadores que permitan medir la prestación del servicio a tiempo,
- 4- Lograr acuerdos comerciales con proveedores que se logren sostener tarifas estables por periodos a largo plazo,
- 5- Ampliar la oferta de servicios a otras ciudades principales e intermedias.

## BIBLIOGRAFÍA

[http://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Sectores\\_econ%C3%B3micos](http://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Sectores_econ%C3%B3micos)

Kirby, C. & Brosa, N. (2011). *La logística como factor de competitividad de las Pymes en las Américas*. Banco Interamericano de Desarrollo. Santo Domingo, República Dominicana. Retrieved 30 September 2019, from

<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36610289>

ProColombia. *Inversión en el sector Servicios en Colombia*. Retrieved 30 September 2019, from

<https://www.inviertaencolombia.com.co/sectores/servicios.html>

Vargas M., L. LegisComex. *Sistema de Inteligencia Comercial*. Retrieved 30 September 2019, from <https://www.legiscomex.com/Documentos/escoger-operador-logistico-que-se-debe-saber-revista-logistica>

## ANEXOS

Este apartado presenta los documentos y registro fotográfico de la pasantía realizada:

- XXXXXXXXXXXX (solo se relacionará en el trabajo impreso a entregar a la empresa y universidad)

## Registro fotográfico