



MBA CON ÉNFASIS EN GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIO INTERNACIONAL

MAESTRÍA PROFESIONAL

OPCIÓN DE TITULACIÓN: PASANTIA DE EXTENSIÓN OCUPACIONAL

PROFESIONAL

INFORME FINAL DE LA PASANTÍA DE EXTENSIÓN OCUPACIONAL

PROFESIONAL

PASANTIA EN LA EMPRESA SERTIME S. A.

Tutor Industrial: Lcdo. Jaime José Muñoz

Estudiante: Jassly Stefania Muñoz

Pasaporte: 135538320

Cohorte: 14-03-2016

Aprobado por el tutor:

Panamá, 10 de Octubre de 2017

Índice

• Portada	0
• Introducción	3
• Descripción de la empresa	4
• Estructura organizativa de la empresa	7
• Objetivos de la pasantía	8
• Descripción e importancia del trabajo realizado	9
• Actividades desarrolladas	11
• Conclusiones	13
• Recomendaciones	14
• Glosario	15
• Bibliografía	16
• Anexos	17

Introducción

En el presente informe se desarrolla de una manera desglosada todas las actividades que fueron realizadas en la empresa **SERTIME S.A**, en el tiempo estipulado por la Universidad Unicyt. En el trayecto de las pasantías tuvieron el honor de ser guiadas por mi tutor el cual me ayudó mucho en el campo laboral para poder poner en práctica mucho del contenido obtenido en la casa de estudio.

En el área de Logística y comercio internacional conseguimos una gran variedad de servicios, la empresa donde desarrolle mis pasantías tiene como fuente principal la distribución de mercancía dentro del territorio nacional; todo esto emerge una gran coordinación ya que desde que se asignan los servicios hasta realizar la entrega son muchos procesos que se deben cerrar de forma efectiva para prestar un buen servicio.

De manera progresiva estaré explicando con manera más detallada todo lo de la organización, las actividades realizadas y lo más importante para mí como estudiante los conocimientos obtenidos.

Aspectos relativos a la empresa

1. Razón Social:

SERTIME S.A

2. Ruc:

155588248-2-2014

3. Dirección Fiscal:

San Francisco, Calle 74, edificio Lilian la Torraca 19D

4. Actividad a la que se dedica:

Es una empresa de logística que se encarga de dar servicio de transporte de carga nacional.

Su principal actividad es la anteriormente mencionada, destacando que se dedica a la prestación de “Servicios a Tiempo” con la finalidad es ser aliado comercial de grandes organizaciones. Ofrecemos servicios de fletes, encomiendas y traslado de cargas pesadas y livianas, vigilando cuidadosamente cada detalle relacionado con la actividad, incluyendo un monitoreo minucioso establecido por rutas a través de nuestro sistema de rastreo y GPS que nos permite saber con exactitud: velocidad, ubicación, kilometraje y tiempo de transito por vehículo y ruta.

5. Reseña Histórica:

Sertime C.A en Venezuela fue registrada en Octubre del 2005. Desde el tiempo de apertura la organización ha sido proveedor DHL Express hasta la actualidad, donde tiene como objetivo principal prestar el servicio de transporte y logística a nivel nacional.

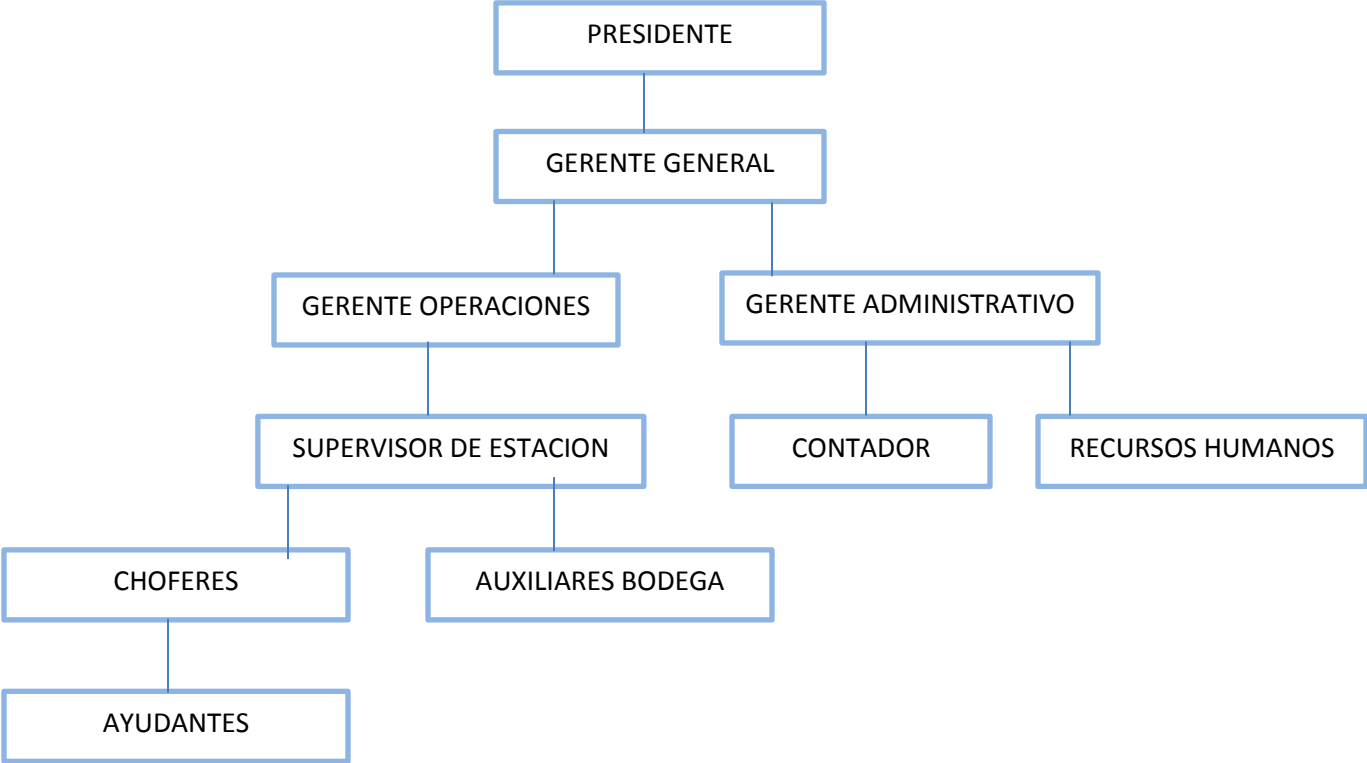
Como toda organización Sertime S.A, tiene metas establecidas en crecimiento y horizonte exitoso, enfocado en trabajar en conjunto con las grandes empresas de la región brindando un servicio de excepcional calidad para asegurar el cumplimiento de su misión como empresa.

Desde Noviembre 2014, fue registrada una franquicia en PANAMA, actualmente le prestamos servicios de transporte a DHL Global forwarding en el aeropuerto de TOCUMEN, entregas locales con cuentas de prestigiosas empresas como NESTLE Y COLGATE y siguen en busca de expandir clientes.

6. Misión, Visión y valores:

- **Misión:** SERTIME es la organización dedicada a ofrecer servicios de transporte y logística de calidad, orientada a satisfacer las necesidades de sus clientes a través del mejoramiento continuo e innovación de los recursos utilizados para generar los mayores beneficios a sus trabajadores, accionistas y la comunidad.
- **Visión:** “Ser la mejor opción de transporte y logística del mercado”
- **Valores organizacionales:**
 - ✓ Eficiencia
 - ✓ Eficacia
 - ✓ Espíritu de servicio
 - ✓ Honestidad
 - ✓ Lealtad
 - ✓ Integridad
 - ✓ Compromiso
 - ✓ Responsabilidad

Estructura Organizativa de la empresa



Objetivos de las pasantías

Objetivo general:

- Analizar las diferentes operaciones y actividades realizadas en las diferentes áreas de logística de la empresa SERTIME S.A

Objetivos específicos:

- Buscar identificar las fortalezas y amenazas dentro del departamento de distribución.
- Implementar mejor control de las operaciones diarias.
- Robustecer el buen servicio de la organización.

Descripción e importancia del trabajo realizado

Primero que nada es de gran relevancia mencionar que la logística es súper importante para todos, gracias a la misma se logran muchas cosas que nos hacen la vida diaria más fácil.

Sertime S.A por ser una empresa iniciando sus operaciones en panamá, en un medio muy competitivo le ha sido de dificultad ir expandiendo su cartera de clientes, las pasantías realizadas durante este periodo fueron muy importantes porque estuvo enfocada en conocer todas las áreas de la empresa y así identificar las oportunidades de mejoras.

Durante este periodo culminado, se trabajó con los siguientes departamentos:

- atención al cliente: Sertime S.A a diario está en constante comunicación daría con sus clientes, primeramente trabaja con operaciones fijas dentro de aeropuerto de Tocumen y el complejo logístico parque sur las cuales cuenta con 4 camiones para la misma y operaciones que se le asignan el día a día en las que tienen 4 paneles para entregas de mercancías como Colgate, Nestle entre otros.
- Distribución: Coordinar con el personal las actividades a realizar cada día, y estar en monitoreo mediante el Gps o el celular para saber cómo van en sus entregas para así poder enviar un reporte al final del día a nuestros clientes con los tiempos y novedades de los servicios prestados.
- mantenimiento de flota: Para la empresa su capital físico es de gran importancia por lo que se le hace un constante chequeo a la limpieza y buen

estado de las unidades, en este departamento se programan las diferentes reparaciones y servicios de mantenimiento.

- facturación y cuentas por cobrar: Semanalmente se realizan la facturación de los servicios prestados durante unos 7 días de miércoles a martes, cada una debe tener sus soportes como lo exige cada cliente.

Actividades realizadas durante el periodo de pasantías

La semana primera semana estuvo enfocada a conocer y darme a conocer como colaboradora (Pasante) de la organización, donde estuve interactuando con el personal, clientes, proveedores entre otros. Para la empresa y el supervisor encargado de guiar las pasantías, no le fue posible estructurar por semanas actividades en específico, ya que por ser logística las necesidades surgían el día a día, o se repetían diarias o semanalmente.

Sin embargo dejaremos detallado todas las actividades realizadas durante las 8 semanas de ejecución de las pasantías:

- Brindar asesoría a los clientes en cuanto a los servicios con el fin de mantener o crear una excelente relación comercial y así lograr las metas planteadas.
- Atender y buscar soluciones a todos los inconvenientes que se presenten tanto con el personal, como con los vehículos, los equipos, el mobiliario y todo lo que esté incluido en la sede.
- Chequear el control de mantenimiento de los vehículos: todos los días lunes se debe hacer un chequeo de todos los vehículos la cual consiste en revisar si tiene algún deterioro nuevo, y tenga su documentación para circular en regla la cuales en este país son registro vehicular, póliza de seguro, póliza de carga, revisado y tarjeta de peso y dimensiones si es un camión de más de 4 ruedas.
- Controlar las Gastos Operativos de la Empresa, relacionarlos y presentarlos ante la Gerencia de Administración para la debida reposición de Caja Chica.

- Brindar todo el apoyo logístico necesario para estimular al personal ante cualquier eventualidad que se presente (exceso de trabajo, tanto en operaciones, como en el counter, como en administración, cumpleaños, compartir.)
- Enviar reporte diario de entregas y servicios prestados, donde debe hacer mención hora de salida a realizar la entrega, hora de llegada al punto, hora de inicio de descarga, hora fin de descarga y si tuvo faltantes o devoluciones de mercancía, esto para los casos de Colgate, nestle, pepsico.
- Recopilar todos los soportes de los mismos servicios prestados para la facturación semanal.
- A diario buscar rutas para entregas y la meta es que todos los vehículos salgan a trabajar.
- Facturación semanal (Todos los miércoles), consiste en hacer un desglose donde indique la descripción del servicio, fecha y costo. El monto total será colocado en la factura fiscal; se debe entregar en las diferentes áreas y devolver a la empresa una copia de recibido para actualizar las cuentas por cobrar y archivar.
- Enviar cotizaciones de servicios a los clientes que lo soliciten
- Crear un procedimiento de robo y accidente.
- Apoyar el área administrativa, haciendo pagos de municipio, impuestos, seguro social, luz, internet, entre otros servicios.
- Dictarle capacitación al personal, en las diferentes áreas para garantizar estén en constante aprendizaje en el área.

Conclusión

La fase de ejecución del periodo de pasantías ha representado un complemento indispensable para mi educación, ya que me ha permitido aumentar la experiencia laboral, conocer el contexto de la empresa y obtener una visión más amplia acerca de las actividades que se hacen en una empresa de Logística.

Durante el tiempo que estuve de pasantías pude conocer más sobre el proceso que lleva a cabo esta empresa, conocer sus instalaciones, también sus actividades diarias las cuales fueron de gran nutrición para mi profesión.

Luego de haber culminado mis pasantías en la empresa SERTIME S.A. puedo estar agradecidas con los beneficios adquiridos en la misma los cuales fueron obtener muchos conocimientos ya que en la universidad se logran obtener muchos conocimientos pero en la parte teórica y como tal logramos desenvolvemos más en la parte práctica o laboral al momento de comenzar nuestras pasantías; ya que en las mismas colaboramos en diferentes departamentos de la empresa y de cada uno de ellos se logra adquirir conocimientos.

La empresa logística SERTIME S.A, presta un servicio eficaz y eficiente, con la finalidad de contribuir a la excelencia de la logística en la distribución de productos e insumos y satisfacer las necesidades de sus cliente, el cual trabaja con grandes empresas como DHL , Ceva Logistic, Colgate, Nestle, entre otras.

Recomendaciones

- Facilitar herramientas de trabajo adecuadas para el cumplimiento de las actividades.
- Disponer de rutina/plan de trabajo/cronograma de tareas a realizar.
- Contratar más personal para un mejor desenvolvimiento.
- Crear una aplicación móvil para que los clientes soliciten sus usuarios por este medio más tecnológico, dando así un paso adelante entre su competencia.
- Mudar oficina administrativa para un lugar más cercano de las operaciones.
- Realizar evaluación de desempeño al personal, para estar en constante monitoreo de sus habilidades y dificultades.
- Crear plan de financiamiento para adquirir nuevas unidades de transporte de carga.
- Ampliar los servicios prestados, incursionando en la importación y exportación de mercancía.

Glosario

- **Logística:** Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución.
- **Distribución:** Es aquel conjunto de actividades, que se realizan desde que el producto ha sido elaborado por el fabricante hasta que ha sido comprado por el consumidor final, y que tiene por objeto precisamente hacer llegar el producto (bien o servicio) hasta el consumidor.
- **Servicio:** Es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.
- **Producto:** Es una opción elegible, viable y repetible que la oferta pone a disposición de la demanda, para satisfacer una necesidad o atender un deseo a través de su uso o consumo.
- **Cliente:** Es aquella persona natural o jurídica que realiza la transacción comercial denominada compra.
- **Mantenimiento:** Conservación de una cosa en buen estado o en una situación determinada para evitar su degradación.

Referencias bibliográficas

- Guerrero, Rafael Ignacio. DICCIONARIO UNIVERSO LOGISTICO; TERMINOLOGIA APLICADA.
- Luis Anibal Mora – Ruben Dario Muñoz. DICCIONARIO DE LOGISTICA Y COMERCIO INTERNACIONAL, 2005.
- Soret, Ignacio. LOGISTICA COMERCIAL Y EMPRESARIAL. Editorial ESIC, Madrid, 2001.
- <https://WWW.SERTIMECA.COM>

ANEXOS



CONTROL DIARIO DE ENTREGAS EN PARQUE SUR

PLACA VEHICULO	CHOFER	CLIENTE	CONTROL DE HORAS										TOTAL HORAS	OBSERVACIONES
			LLEGADA P/S	INICIO CARGA	FINAL CARGA	RECIBO FACTURA	LLEGADA CHOFER	SALIDA P/S	LLEGADA AL PUNTO	INICIO DESCARGA	FINAL DESCARGA	RETORNO A P/S		
AY7834	JEANCARLOS GORDONES	AGENCIA PAN LOPEZ Y HUMBERTO	7:00 PM	7:30 PM	7:45 PM	8:40 PM	6:15 AM	6:15 AM	7:48 AM	8:08 AM	1:30 PM	1:30 PM	8h 15'	SIN NOVEDAD
AT1111	CARLOS TEJADA	REY ALBROOK	3:30 PM	3:30 PM	5:00 PM	5:10 PM	5:05 AM	5:05 AM	5:55 AM	9:00 AM	9:30 AM	11:00 AM	7h 45'	SIN NOVEDAD
AI5800	MANUEL RODRIGUEZ	IMP. RICAMAR 99 LOS PUEBLOS Y RIBAS SMITH BRISAS DEL GOLF	6:30 AM	8:00 AM	9:50 AM	11:00 AM	6:30 AM	11:37 AM	12:05 PM	2:00 PM	3:50 PM	4:10 PM	9h 40'	2do. PUNTO: RIBAS SMITH: RECIBEN HASTA LAS 04:00 PM.
AT1111	JEANCARLOS GORDONES	FRANQUICIAS PANAMEÑAS	12:20 PM	1:46 PM	2:10 PM		6:00 AM	6:05 PM	6:33 AM	7:18 AM	7:50 AM 08:00 AM	9:00 AM	4h 50'	SIN NOVEDAD
AR7428	FABIAN ORTEGA	IMP. RICAMAR 99 CONDADO DEL REY	7:00 AM	11:20 AM	12:30 PM	12:40 PM	6:00 AM	6:20 AM	8:03 AM	9:00 AM	11:38 AM	1:00 PM	12h 40'	SIN NOVEDAD
CB2081	CARLOS TEJADA	IMP. RICAMAR 99 BALBOA Y REY DE CHANES	1:00 PM	1:23 PM	2:37 PM	3:46 PM	5:30 AM	5:39 AM	6:20 AM	9:30:00 (1er. punto)	11:00 (1er. punto) 02:05 PM (2do. Punto)	3:11 PM	11h 01'	SIN NOVEDAD
CB2081	CARLOS TEJADA	MERCADO INTERNACIONAL SAN FRANCISCO	10:00 AM	10:14 AM	10:30 AM	10:35 AM	10:00 AM	11:50 AM	11:55 AM	1:36 PM	1:46 PM	3:00 PM	5 h	SIN NOVEDAD
AR7428	FABIAN ORTEGA	NICOLAS CRUZ RUEDA (CHORRERA)	4:30 PM	4:35 PM	5:30 PM	8:07 PM	6:30 AM	7:00 AM	9:20 AM	3:15 PM	5:23 PM	6:55 PM		SIN NOVEDAD
AT1111	CESAR CASTILLO	MELOS ARRAJAN (TRES PUNTOS)	7:00 AM	9:40 AM	10:20 AM	11:30 AM	7:00 AM	12:10 PM	1:15 PM	1:15 PM	3:00 PM	4:20 PM	7h 20'	ENTREGADOS LOS TRES PUNTOS SIN NOVEDAD



FECHA:

PLACA:
KILOMETRAJE:
FECHA ULTIMO MANTENIMIENTO:

REGISTRO VEHICULAR:
POLIZA TRANSPORTE:
POLIZA DE CARGA:
PESO Y DIMENSIONES:
PLACA - REVISADO :

CAUCHO REPUESTO:
LLAVE DE CRUZ:
TRIANGULO
SEGURIDAD:
GATO:
EXTINTOR:

OBSERVACIONES:

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____
- 6 _____

GOLPES O DAÑOS CARROCERIA:

FIRMA DE REVISADO: _____

AVISO DE OPERACIÓN

AVISO DE OPERACIÓN



REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE COMERCIO E INDUSTRIAS
DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO INTERIOR

AVISO DE OPERACIÓN No.

155588248-2-2014-2015-450505
Capital invertido: B/.10,000.00

EXPEDIDO A FAVOR DE

SERTIME S A
155588248-2-2014 DV 83

SERTIME

Yo, **JAIME JOSE MUÑOZ**, con número de pasaporte **057819518**, con domicilio en **SAN FRANCISCO CALLE 73 SUR 5**, en calidad de representante legal de **SERTIME S A**, con fecha de constitución **09-Dic-2014**, está ubicado en la Provincia de **PANAMÁ**, Distrito de **PANAMA**, Corregimiento de **SAN FRANCISCO**, Urbanización **SAN FRANCISCO**, Calle **CALLE 73-E CALLE 5TA SUR**, EDIF: **LA TORRACA**, LOCAL/APTO #: **19-D**, Edificio **LATORRACA**, Apartamento **19 D**, Teléfonos **2261519**, declaro lo siguiente:

El establecimiento comercial denominado **SERTIME**, está ubicado en la Provincia de **PANAMÁ**, Distrito de **PANAMA**, Corregimiento de **SAN FRANCISCO**, Urbanización **JOSÉ MATILDE PEREZ**, Calle **5 SUR CALLE 73**, Edificio **LA TORRACA NO. 1**, Apto./Local **19 D**.

Se dedicará a la actividades de: **SERVICIOS DE TRANSPORTE DE CARGA INTERNACIONAL Y TRANSPORTE INTERNACIONAL DE DOCUMENTOS Y PEQUEÑOS PAQUETES URGENTES Y A CARGA INTERNACIONAL EN GENERAL. TRANSPORTE DE CARGAS EN GENERAL, DENTRO DEL TERRITORIO NACIONAL.** . Inicia operaciones en **Ene-2015** .

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

En caso de que este aviso de operación haya sido procesado por una persona distinta al representante legal o administrador del establecimiento comercial, dicha persona será solidariamente responsable de la información suministrada, por lo que deberá firmar el aviso de operación en conjunto con el representante legal o administrador del establecimiento comercial, según sea el caso.
Declaro bajo la gravedad del juramento que toda la información por mí afirmada al sistema PanamaEmprende en el presente proceso de Aviso de Operación, son ciertos .

Este Aviso de Operación, deberá ser impreso, inmediatamente y firmado por los declarantes que aparecen en la parte inferior del mismo. Además debe mantenerse en el establecimiento, donde se ejerce la(s) actividad(es), comercial(es) o industrial(es) y mostrarlo en caso de ser solicitado por las Autoridades Públicas y Competentes, en el ejercicio de su función fiscalizadora.
PanamaEmprende HA AVISADO DE LA FUTURA APERTURA DEL NEGOCIO A LA CAJA DEL SEGURO SOCIAL Y AL MUNICIPIO RESPECTIVO.









AI5800

No hay datos

Pista De Aterrizaje, Panama, Panama

11 s

INFO	EVENTOS	TIMELINE
------	---------	----------

17 10/04/17 10/05/17

10/05/17

29min	2.9km	19h 11min
-------	-------	-----------

Pista De Aterrizaje, Panama, Panama

12:15 a.m.	4min	0.33km	5km/h
12:19 a.m.	6h 50min Pista De Aterrizaje, Panama, Panama		
7:09 a.m.	3min	0.41km	7km/h



H-1 AT-1111

No hay datos

Via Domingo Diaz Con Corredor Sur. Parque Sur. Edificio Flex., Bac International Bank Panama Inc.,

57 s

INFO	EVENTOS	TIMELINE
------	---------	----------

17 10/04/17 10/05/17

10/05/17		
1 h 51 min	26km	17 h 50 min

	Calle 2 Da, Moderna Comercial, S.a., Panama, Panama		
10:20 a.m.	5 min	0.26 km	3 km/h
10:26 a.m.	4 h 36 min	Calle 2 Da, Moderna Comercial, S.a., Panama, Panama	
3:03 p.m.	14 min	2.75 km	12 km/h