

SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE COMERCIO EXTERIOR PARA LA EMPRESA SIDITEL S.A.

MANAGEMENT SYSTEM FOR FOREIGN TRADE PROCESSES FOR THE COMPANY SIDITEL S.A.

Jesica María Guzmán Cardona

Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria

jesicaguzman19@hotmail.com

Carlos Enrique Patiño Barragan

Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria

carlosp.ftw@gmail.com

Resumen

Este artículo tiene como objetivo proponer un sistema de gestión de los procesos de comercio exterior para la empresa Siditel S.A., integrando las TIC ya utilizadas, junto con los integrantes del área de importaciones de la compañía con el fin de dar eficiencia a los procesos y mejorar los costos que estos conllevan. Se basa en una metodología cualitativa con enfoque descriptivo donde se analizan los resultados de la entrevista aleatoria simple aplicada a la población empresarial. Dentro de los hallazgos encontrados se observan la importancia de las TIC y como estas herramientas facilitan el proceso del comercio exterior en las compañías, e igualmente se reconoce la labor de los sistemas de gestión de estructurar y organizar los procesos, dando eficiencia y mejorando los costos procedimentales asociados a estos.

Palabras clave: Sistema de gestión, comercio internacional, TIC, proceso, empresa.

Abstract

This article aims to propose a management system for foreign trade processes for Siditel S.A., integrating the ICTs already used, together with the members of the company's import area in order to give efficiency to the processes and improve the costs involved. It is based on a qualitative methodology with a descriptive approach where the results of the simple random interview applied to the business population are analyzed. Within the findings found, the importance of ICTs is observed and how these tools facilitate the process of foreign trade in the companies, and equally the work of the management systems of structuring and organizing the processes is recognized, giving efficiency and improving the procedural costs associated with these.

Keyword: *Management system, international trade, TIC, process, enterprise*

Introducción

Con el pasar del tiempo la globalización cada día a aumentado más y con ello las innovaciones y creaciones de sistemas de gestión para facilitar el manejo de las empresas, permitiendo evolucionar y ser cada día más competitivos.

Actualmente los sistemas de gestión incorporados en las empresas hacen conexiones cada vez más eficientes en cuanto a los procesos y con ellos la efectividad en las actividades realizadas por las empresas.

Este tema está enfocado a mejorar la calidad en los procesos de la empresa Siditel S.A, una empresa importadora de insumos para las telecomunicaciones a nivel nacional. Y para llevar a cabo este enfoque debemos determinar cuáles son los sistemas de gestión adecuados para los procesos de importación obteniendo confiabilidad y agilidad en ellos.

La apertura económica y las Tics, ha motivado a las empresas a ser cada día más competitivas lo que ha inducido a la empresa Siditel S.A a pensar en mejorar sus procesos, dando un mayor aprovechamiento de los recursos y herramientas ofrecidas, buscando sistemas óptimos para la compañía, y de esta manera ser más competitivos en el mercado nacional.

Esta propuesta permite facilidad en la comunicación de sus clientes internos, con procesos estandarizados y mejorando el desempeño de la organización y que los sistemas de gestión tengo una mejora continua.

De este tema se tomaron en cuenta varias teorías de autores que amplían el conocimiento y fortalecen temas de poco interés, proporcionándole la importancia a los sistemas de gestión y calidad que tiene al momento de ser implementados.

En el trabajo se implementó como instrumento la entrevista aleatoria simple, a personas con experiencia en comercio exterior, diagnosticando su importancia y como podrían ser útiles los sistemas de gestión en los procesos de importaciones en la empresa Siditel S.A, permitiendo con esto desarrollar estrategias y modelos de gestión para lograr la eficiencia en los procesos.

Antecedentes del problema

Siditel S.A. es una empresa constituida desde 1996 en la ciudad de Medellín; donde se encuentra su sede principal, cuenta con una sucursal en la ciudad de Montería que atiende la demanda de los clientes del sur del territorio nacional. Su principal actividad económica es importar y comercializar productos para el sector de las telecomunicaciones.

La gestión que se realiza sobre el modelo de importación es fundamental para la estructura organizacional, debido a que esta permite dar respuesta de manera oportuna a la demanda de productos

requeridos por los clientes de la compañía. Actualmente se realiza la gestión de los procesos de importación mediante herramientas ofimáticas elaboradas por el personal a cargo del procedimiento; para posteriormente ser ingresados al software que maneja los inventarios, contabilidad y facturación de la compañía Siditel S.A.

Lo anterior causa que la información que se necesita para realizar los procesos de importación de los productos de la compañía se encuentren dispersos en distintos software y archivos tanto digitales como físicos, retrasando los procesos debido a que se tiene que recopilar información de diversas fuentes, lo que evita dar respuesta oportuna a los procesos requeridos por la compañía en las operaciones de comercio exterior.

Se pretende proponer un sistema de gestión que se integre al modelo de importación, y a la vez que organice y optimice los recursos con los que ya cuenta la empresa Siditel S.A., para al final dar una mejor respuesta a las operaciones de comercio exterior y posteriormente responder a la demanda comercial de sus clientes de forma oportuna.

Estado de arte

El siguiente estado del arte se consolida la información encontrada sobre los temas relacionados al trabajo de investigación que se desea realizar, sirviendo como referencia e ilustrando el paso a paso y las ventajas de usar unos sistemas de gestión especializados en el área de comercio exterior de las diferentes empresas, más específicamente en el área de importaciones de la empresa Siditel SA.

Materiales y métodos

En el desarrollo de este trabajo se investigan diferentes conceptos que hacen parte de la gestión en los procesos de comercio exterior e importación, logística en los procesos de importación, brindando una visión más amplia y dando claridad de cada uno de los elementos tratados allí, permitiendo enriquecer los conceptos del tema que se está ejecutando.

Dentro del comercio exterior se tiene que tener en cuenta la manera de como los países interactúan entre sí permitiendo la entrada y salida de mercancía y por consiguiente el manejo de las culturas, mercados, tecnologías y economía, realizando diferentes actividades que generen integración entre los diferentes países, esta es la mejor manera de hacer una breve descripción sobre las importaciones y tal como lo dice (Renza, 2017) que define las importaciones como (El ingreso de cualquier tipo de mercancías o productos lícitos al territorio colombiano, en donde el gobierno ha estructurado un engranaje legal y logístico el cual se debe tener en cuenta al momento de enfrentarse a una operación para no salirse de los parámetros que las leyes, decretos y normas las cuales entraran a colación a lo largo de la materia).

Lo anterior refiere a la regulación que deben tener las empresas para su respectivo ingreso, lo cual depende de una factura legal, lista de empaque, documentos de transporte según la negociación pactada y documentos de importación bien diligenciados, todo esto permite que los procesos de importación sean más eficaces al momento de generarse por tanto las empresas deben emplear conocimientos idóneos para este proceso y conocer cuál es la mejor manera de hacerlo.

No se debe de dejar a un lado la importancia que tienen la logística en cuanto a los procesos y como lo dice según el autor (Maritza Ortiz Torres, 2013) “las organizaciones han ido reconociendo la creciente importancia de la logística como un elemento fundamental para conseguir ventajas competitivas”, la logística hoy en día son de vital importancia para las empresas ya que es en ella que se centra en su organización tanto externa como interna, para la empresa Siditel es importante tener una buena logística interna para acelerar los procesos de importación al momento de presentar los documentos necesarios, optimizando los tiempos y ayudando a que el personal de la empresa encargados en esta área puedan tener mejor rendimiento, con la ayuda de las TIC hace que la empresa sea más competitiva en el mercado, yendo al nivel que las demás empresas tienen estos procesos por medios virtuales y no tan manuales.

Al momento de proponer a la empresa SIDITEL S.A, diferentes métodos para la aplicación de sistemas de gestión en los procesos de importación, se puede crear un valor agregado ya que estos estarían más preparados para entrar al mundo con más efectividad tanto nacional como internacional, sabiendo manejar cada uno de los procesos, capacitando al personal y estimulándolos a conocer nuevas formas con el uso de las Tics.

Como lo dice (Romaní, 2009), define las Tics como “Tecnologías de la Información y la Comunicación: Dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes. Estas aplicaciones, que integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan tanto la comunicación y colaboración interpersonal (persona a persona) como la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos). Estas herramientas desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento.” De acuerdo con lo anterior cabe mencionar que las Tics son medios que permiten un rendimiento óptimo en las operaciones facilitando el desarrollo y crecimiento de las organizaciones, aportando al progreso y la importancia de la modernización en la actualidad.

Se debe tener en cuenta que las Tics son aplicables para diferentes procesos, en este caso la idea es para lograr proponer un sistema de gestión en el área de importación que pueda facilitar los procesos es cuanto a organización y mejorar los procedimientos a la hora de ejecutar los procesos, por tanto, se deben conocer varias estrategias que pueden ser opcionales al momento de realizar el proceso.

Es por esto por lo que en la situación actual de las empresas y organizaciones en donde los mercados son más abiertos y por tal razón más competitivos, tener valores agregados es imprescindible para su sustentación en el tiempo, esto no se refiere estrictamente al valor agregado del producto final.

También ha obligado a las organizaciones a intervenir y replantear sus procesos para poder generar ese valor agregado en estos; permitiéndoles ser más ágiles, eficaces y eficientes para enfrentar los retos cambiantes de la globalización, por medio de herramientas que estructuren y gestionen una sinergia entre los procesos, las personas y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que les facilite su dinamismo en la toma de decisiones evitando riesgos innecesario, ayudando en la productividad de sus colaboradores y por ende en los beneficios financieros de las organizaciones, como se plantea en el artículo “Gestión de procesos de negocio BPM (Business Process Management), Tics y crecimiento empresarial” donde se manifiesta que aunque la persistencia es un factor importante en el éxito organizacional, se debe sustentar y acompañar “en soluciones de gestión eficaces y eficientes en el desarrollo de los procesos de negocio.” (Piraquive, 2008).

Dentro de lo indagado se encuentran que existen sistemas de gestión que se pueden proponer para ser implementados en la compañía Siditel S.A de acuerdo con sus necesidades, que permitiría analizar los procesos con los que se cuentan actualmente y mejorarlos con base a la estructuración organizada de los procesos que dan sinergia a los colaboradores, TIC y procedimientos, estos sistemas identificados son: BPM (Business Process Management) y BPMN (Business Process Model and Notation). A continuación, se explicarán cada uno de estos sistemas para entender cómo operan e identificar sus diferencias, junto con las formas de aplicarlos a la estructura organizacional de Siditel S.A.

BPM (Business Process Management); su traducción al español es Gestión de Procesos de Negocio, es definido como “una disciplina o enfoque disciplinado orientado a los procesos de negocio, pero realizando un enfoque integral entre procesos, personas y tecnologías de la información” (Schenone, 2011), cabe enfatizar que esta disciplina no es un software o la implementación de este, se enfoca más precisamente en la interacción organizada de los procesos automatizados y manuales, por medio de la identificación de los procesos, para mejorarlos, documentarlo y de esta manera ser controlados, de tal forma que optimicen el dinamismo procesal de las empresas.

BPMN: ((Business Process Modeling Notation); lo que significa en español Modelo y Notación de Procesos de Negocio, son facilitadores del entendimiento en los procesos de la empresa dado a que muchas empresas no cuentan con estas herramientas de software por desconocimiento de los mismos y por ende en poco interés para su manejo, de igual manera este va muy a la mano de BPM dado a que este como se había dicho anteriormente se ayuda a la identificación de todas las fallencias que la empresa, y reproceso en las mismas, facilitando el desarrollo de herramientas para el análisis y diseño de los procesos.

También se tienen herramientas de modelación como lo son: ADONIS Community Edition: Es una herramienta que permite optimizar los procesos de negocio y estructuras empresariales, así como de los recursos y tecnologías empleados, por medio de procesos de modelación, mapas de proceso, flujogramas, documentos, sistemas, organigramas, controles, etc., y permitiendo establecer relaciones entre ellos. Es flexible y fácil de usar, posee manual de usuario con modelos prediseñados que sirven

como guía en la elaboración de los modelos de gestión, su instalación es gratuita, dentro de las desventajas se encuentra que la versión gratuita no es de código abierto; lo que no permite ser personalizable de acuerdo a las características de la empresa, tiene limitaciones de capacidad en la elaboración de modelos de gestión, requiere de computadores con especificaciones robustas y específicas para el óptimo desempeño del programa, solo permite un usuario en esta versión.

ARIS Express: Es una herramienta de licenciamiento gratuito para modelación y gestión de procesos empresariales, permite la simulación de procesos de modo realista y dinámico, posee diferentes tipos de tareas requeridas para la modelación de diagramas, identificación de puntos débiles de los procesos, su visualización es agradable a la vista, flexible en la edición de organigramas, esto permite un soporte en la toma de decisiones estratégicas de las compañías, cuenta con una comunidad de usuarios de la plataforma que ayudan a la orientación del funcionamiento de esta; lo que facilita aún más su uso. Tal vez su principal desventaja es que sus diagramas en algunos casos pueden ser confusos ya que no permite nombre entre las conexiones, sin embargo, se puede agregar notas de texto.

BONITA Open Solution: Esta plataforma fue creada por la empresa Bonitasoft, como la anterior (Aris Express) es fácil de usar gracias a su diseño intuitivo y agradable a la vista de sus usuarios para la generación de procesos de gestión de las compañías mediante la modelación gráfica, tiene un costo de implementación bajo ya que cuenta con licenciamiento gratuito. Permite reducir los esfuerzos y el tiempo de los procesos con la mejora continua de las actividades en tiempo real, ofreciendo resultados rápidos y oportunos. Posee varios vacíos en los diagramas que pueden confundir al momento de ser interpretados los procesos, también requiere la instalación de otras aplicaciones para complementar el funcionamiento de la plataforma.

INTALIO: Su licenciamiento es gratuito, esta herramienta posee características diversas que facilitan la elaboración de la modelación de procesos de gestión de las organizaciones, permitiendo analizar, desarrollar y administrar estos procesos, su modelización es interactiva mediante asignación de tareas avanzadas y la configuración de conectores. Sus limitaciones están dadas por la limitación del uso de los conectores que van de izquierda a derecha lo cual complica la conexión entre objetos, además su versión gratuita tiene más limitaciones que las anteriores.

SIGNAVIO Process Editor: Esta versión es gratuita solo por 30 días, además es online y se debe realizar una inscripción previa, gracias a esto no hay que instalarlo en ningún equipo, su visualización es amigable y fácil de usar, la modelación de los procesos de gestión se realiza a través de plantilla, su principal desventaja además de la licencia temporal radica en la confusión que se puede generar por la ausencia de eventos intermedios y tareas al momento de interpretar los diagramas por medio del usuario.

Teniendo en cuenta las necesidades de Siditel SA, la aplicación Aris Express; por su tipo de modelación fácil y dinámica, al ser agradable a la vista de los usuarios, además de ser flexible en su modo de interacción para implementar el enfoque disciplinado BPM en la empresa Siditel SA, se hace necesario proponer a las directivas los beneficios que este ofrece para la estructuración de los procesos,

teniendo la eficiencia y la eficacia de los procesos en el área de comercio exterior de la empresa, mejorando la sinergia entre las TIC y el personal del área encargada de las importaciones.

Marco legal

Esta investigación hace referencia a los principales aspectos legislativos que se deben tener en cuenta al momento de proponer un sistema de gestión en los procesos de comercio exterior, como objeto importante al momento de tomar decisiones futuras, se presentan algunas leyes y normas y como sería su aplicación en el proyecto.

Norma	Objetivo	Aplicación
Ley 67 de 1979 (Ministerio de comercio, 2020)	El estado permite otorgar incentivos a las empresas del país para abastecer el mercado interno, el cual tiene comercialización al interior del país.	El gobierno podrá aportar incentivos fiscales y aduaneros a las empresas nacionales que importen bienes o insumos para la comercialización interna, ofreciendo oportunidades que beneficien a las empresas y la economía interna del país.
Ley 7 de 1991 (Ministerio de comercio, 2020)	Esta ley ayuda a promover el comercio en cuanto a importación de la tecnología, y así poder satisfacer las necesidades del consumidor y a mejorar su competitividad.	Con esta ley se verá amparada las empresas, por los insumos importados, ya que cuenta con un apoyo que estimula la modernización y la eficiencia en la comercialización de productos.
Ley 527 de 1999	Esta ley define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, el comercio electrónico y las firmas digitales, y establece las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones (MINTIC)	Por medio de esta ley se protege la confidencialidad de los clientes y las empresas en general, como lo son: transacciones de pagos a clientes internos y a proveedores, también se ve protegidos los datos personales de la empresa como son, los documentos importantes que se

		generan en las compañías para sus respectivos procesos.
Ley 1273 del 2009	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado “de la protección de la información y de los datos”- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones. (MINTIC)	Esta ley brinda apoyo a la protección al momento de utilizar la información de los datos de las empresas, identificando al personal que la manipula, además de sancionar a quienes de manera fraudulenta alteran la información de las empresas (Habeas Data).
Ley 1341 del 2009	La presente ley determina la seguridad de los datos de las personas y organizaciones al momento de utilizar las Tics, regula la calidad en el servicio y los desarrollos efectivos	Esta ley es de mucha importancia para las empresas por que abarca el sector en general, el objetivo principal es la regulación de Habeas Data como dato principal de confidencialidad, el manejo adecuado de las redes, la protección de los datos de las empresas. Aportando a los clientes confidencialidad en el manejo de la información.
Resolución 8660 del 2010	Presentar la documentación con la información de todas exportaciones e importaciones que realiza la empresa demostrando su transparencia y legalidad ante la dirección de impuesto y aduanas nacionales.	Es demostrarle a estado que la mercancía, insumos o productos que se importa están conformes a la ley lo estima, cumpliendo de esta manera con todos los requisitos impuestos por la dirección de impuestos y aduanas nacionales y que cumplen con el área de importaciones y exportaciones, aclarando por medio de la

		plataforma que los documentos de los productos son legales, y por ende los ingresos de las empresas también lo son.
Ley 1581 del 2012	Esta ley es considerada ley general de protección de los datos personales, protegiendo los derechos y libertad que tiene cada persona para realizar sus movimientos particulares.	Es la protección que se brinda de los datos personales ya que por medio de servicios de red y la globalización en cuanto a redes electrónicas estamos dispuestos a realizar diferentes actividades, como, por ejemplo: transacciones por medio de plataformas digitales y confidencialidad de documentos internos.
Decreto 390 de 2016	El objetivo de este decreto es modificar las barreras arancelarias como los aranceles provenientes de una importación	Ayuda mejorar el comercio exterior ya que es aquí donde al momento de hacer la importación de los insumos necesarios para las empresas, regula que es lo que se debe pagar o que beneficios tendría, y de qué manera se podría acoger a un acuerdo con otro país

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Se tiene en cuenta esta normatividad para el desarrollo de la investigación como base principal al momento de proponer un sistema de gestión en el área de comercio exterior de la empresa, atendiendo las leyes que el estado implementa para la seguridad en los procesos y la eficiencia de los mismos, ya que por medio de la globalización de los mercados, la apertura económica y la competencia, exige a las empresas capacidad de enfrentar el futuro de manera correcta en los procesos, y para esto la mejor forma de hacerlos es siguiendo las normas que indica el gobierno y de esta manera ampliar su industria de manera competitiva alineándose con los demás mercados.

Análisis y discusión de los resultados

Por medio de esta herramienta se busca recolectar conocimiento, percepciones y prácticas de los miembros que intervienen en el proceso de importación de la empresa Siditel SA, correspondientes a la problemática planteada en este proyecto.

Se realizará una entrevista semi estructurada como herramienta de recolección de información para su posterior diagnóstico, donde se identificará dinámicas y estrategias organizacionales, además roles, conocimientos, percepciones y experiencias de los entrevistados frente a la problemática planeada. Dicha información de carácter cualitativo se podrá analizar de acuerdo con los resultados obtenidos en la entrevista.

Para esto se tiene en cuenta varios perfiles iniciando desde la obtención de información adquirida por el gerente general, luego auxiliar contable, seguido el director de importaciones, Administrados de comercio exterior y por último el auxiliar de aduanas; veamos en el cuadro la información detallada de cada perfil.

Criterios de Selección de las personas a entrevistar	Características de los seleccionados a entrevistar
Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> • Tener más de 20 años de experiencia en la empresa • Conocer el proceso de comercio exterior en la empresa • Conocer los sistemas de información • Uso de Tics adecuados • Conocimientos en logística • Manejo de idiomas extranjeros
Administrador y director del área de Importaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia 10 años en el cargo. • Procesos de importación, Precios de negociación. • Manejos de Software (SAP, DMS) para ingresos de documentos (Certificados de origen paking list) y facturación. • Documentación, (Seguros y fletes) • Uso de Tics, herramientas básicas (Word, Excel, etc.) • Manejo de Idioma extranjero • Habilidad de negociación • Adaptación en los sistemas

<p>Auxiliar contable</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia 1 a 2 años • Conocimiento para la facturación de importación (fletes, seguros, descuentos etc.) • Manejo de software exclusivo para facturación • Uso de Tics, herramientas básicas (Word, Excel, etc.) • Conocimiento y manejo de normatividad, leyes y normas para los procesos de comercio exterior.
<p>Administrador de comercio exterior</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia 5 años • Conocimiento y mejor de documentos para las importaciones • Conocimiento de • Uso de Tics, herramientas básicas Microsoft: (Word, Excel, etc. • Conocimiento en la legalización de mercancías • Manejo del sistema • Manejo adecuado de la logística
<p>Auxiliar de Aduanas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia 1 a 2 años • Conocimiento de aduanas para la legalización de mercancía, facturas y certificados de origen • Conocimiento de software BPM, BPMS Y BPMN

	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de Tics, herramientas básicas Microsoft: (Word, Excel, etc.
--	---

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Análisis De Datos

A continuación, se presentan los resultados de las entrevistas realizadas bajo la metodología cualitativa y plasmada en el instrumento de recolección de información, el cual arrojó los siguientes.

Preguntas realizadas:

1. ¿Los procesos de importaciones que representan en términos de ingresos y de mercado para la empresa?

Respuestas 1- Puede representar un 20% dentro de todo el proceso de abastecimiento.

Respuesta 2- Las importaciones son la mayor fuente de ingresos para la sostenibilidad y el posicionamiento de la empresa en los mercados.

Respuesta 3- Es el lucro de la actividad económica por ende el funcionamiento de la empresa.

Respuesta 4- Somos una empresa de comercialización, entonces las importaciones son el 100% de nuestros productos.

Respuesta 5- Estos procesos nos representan una apertura a más negociaciones con los diferentes clientes que se manejan ya que si no contamos con disponibilidad de producto no tendremos como negociar con ellos.

2. ¿Para usted es eficiente este proceso?

Respuestas 1- En un 80%

Respuesta 2- Si es eficiente por ser procesos que la empresa maneja hace 20 años, en parte debemos mejorar.

Respuesta 3- Si

Respuesta 4- El proceso de importación es en Zona Franca, es muy eficiente y novedoso.

Respuesta 5- Si, ya que si no contamos con producción nacional debemos de realizar dicho proceso para satisfacer las necesidades de los clientes.

3. ¿Qué limitantes encuentra en el proceso de importaciones de la empresa?

Respuestas 1- Principalmente en la demora de las sociedades de intermediación aduanera y los procesos en los puertos.

Respuesta 2- La demora de las Agencias de Aduana y de los puertos en la nacionalización de la carga,

Respuesta 3- El hecho de tener que pagar un tercero para el proceso de salida de puerto, ya que no se hace una legalización directa si no que se hace con el tercero y muchas veces se retrasa el proceso.

Respuesta 4- El tiempo que cada cliente se toma en nacionalizar su propia mercancía.

Respuesta 5-En cada proceso encontramos un limitante diferente ya que, en ocasiones por cuestiones climáticas, de orden público, logísticos, etc. tenemos retrasos; sin embargo, no dejamos de cumplir y satisfacer los clientes.

4. ¿Qué mejoras le haría usted al proceso de importaciones desde su área?

Respuestas 1- Identificar junto con la SIA que ocasiona el retraso y la lentitud.

Respuesta 2- Capacitación permanente del personal a cargo de este proceso.

Respuesta 3- Agilizar el proceso contable para resultado final de costos.

Respuesta 4- Exigiría el uso de mi propia agencia de aduanas, que cuentan con los BLs y guías aéreas originales.

Respuesta 5- La única mejora que yo haría sería la de los tiempos ya que muchas veces los clientes necesitan con urgencia su mercancía.

5. ¿Cuál es el aporte de su rol dentro del proceso?

Respuestas 1- Revisión y aprobación de pagos de impuestos.

Respuesta 2- Manejo logístico internacional y negociación de divisa.

Respuesta 3- Tener actualizado el proceso contable.

Respuesta 4- Soy el encargado del 100% de las importaciones y el proceso desde embarque en origen hasta la entrega parcial a cada cliente.

Respuesta 5- Mi aporte es la poca o a su vez experiencia que día a día adquiero con los diferentes procesos.

6. ¿Cuáles son las herramientas tecnológicas que soportan el proceso de importaciones de la empresa? ¿cree usted que para las necesidades de la empresa son suficientes? ¿por qué?

Respuestas 1- Computador, pero ningún software especializado.

Respuesta 2- Las negociaciones se hacen por medio de las redes sociales y los recursos se transfieren por bancos electrónicamente, pero no todo es bien, ya que, es necesario mejorar internamente en este proceso mediante la capacitación y actualización de la normatividad aduanera.

Respuesta 3- Dispositivos electrónicos, si son suficientes para la empresa ya que es la manera de contactar proveedores y realizar procesos.

Respuesta 4- Hacemos el ingreso de todas las referencias con cantidades y valores en nuestro sistema ERP, para poder tener pedidos en Excel y poder reportar a las Agencias de aduanas en tiempo real.

Respuesta 5- Manejamos diferentes plataformas ya que monitoreamos nuestras cargas desde el momento de la aprobación de la compra; Si son suficientes ya que como lo expreso nos permiten tener un control suficiente de los procesos en curso.

7. ¿Qué herramientas conoce usted de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que puedan aportar a este proceso?

Respuestas 1- Internet.

Respuesta 2- Internet, correo electrónico, página web, software empresarial para el manejo de facturación, contable, estadísticas, gestión, procesadores de texto, hojas de cálculo, videos y audio conferencias.

Respuesta 3- No conozco ninguna herramienta.

Respuesta 4- Actualmente estamos implementando subir las declaraciones de importación a la nube para que los clientes puedan acceder a ellas, en el caso de requerimientos de la DIAN.

Respuesta 5- Siglo XXI, Muisca, Plataformas de las aerolíneas y navieras, ICA, Invima, entre otras.

8. ¿Cuál sería su aporte al implementar alguna de las herramientas mencionadas anteriormente?

Respuestas 1- N/A.

Respuesta 2- La comercialización a través de correos electrónicos, whatsapp.

Respuesta 3-

Respuesta 4- Mantener las declaraciones en la nube para que tanto los clientes como nuestro personal comercial puedan acceder a ellas.

Respuesta 5- Mi aporte sería el buen manejo de estas plataformas para no generar reproceso y/o congestiones innecesarias.

9. ¿Cree usted que el agilizar los procesos, mejoraría los costos en el proceso de importación?

Respuestas 1- Claro que sí.

Respuesta 2- Si, pero no solo depende de la organización, ya que, también tenemos en la cadena de importación otros actores que deben mejorar sus procedimientos para que esto se cumpla, como Agencias de Aduanas y Puertos.

Respuesta 3- Si, porque si se agilizan los procesos por ejemplo en cuanto a la nacionalización sería menos costo de bodegajes.

Respuesta 4- Ciertamente ayudaría a la gestión comercial, que a vez se traduce en mejores ventas.

Respuesta 5- Si, ya que en ocasiones por actuaciones de los funcionarios aduaneros nos generan extra costos.

10. ¿Qué entiende usted como sistema de gestión?

Respuestas 1- Un proceso estandarizado para realizar una labor.

Respuesta 2- Conjunto de procedimientos que ayudan en la administración de una empresa.

Respuesta 3- Un proceso de mejora.

Respuesta 4- Sistemas que pueden ayudar a cualquier empresa a mejorar procesos.

Respuesta 5- Es la implementación de diferentes sistemas o mecanismos para la optimización de tiempos en los diferentes procesos.

11. ¿Qué relación encuentra usted entre sistema de gestión y el proceso de importaciones?

Respuestas 1- Los dos son procesos que se repiten con muy poca variación.

Respuesta 2- El sistema de gestión nos permite ver las falencias y soluciones en los procesos de importación.

Respuesta 3- Con el sistema de gestión se mejora el proceso.

Respuesta 4- Poder acceder de manera inmediata a la información para acortar los tiempos de nacionalización.

Respuesta 5- Es una gran alianza ya que como mencione anteriormente nos ayuda mucho las buenas herramientas con las que contamos para así darle un mejor manejo a los procesos y a su vez mejorar los tiempos.

12. ¿Qué opina usted de la implementación de un sistema de gestión en el proceso de importaciones de la empresa?

Respuestas 1- Debería traer más efectividad a la hora de hacer los trámites.

Respuesta 2- Me parece algo viable y que ayudaría a justar los procesos para bien del personal involucrado y en general de la empresa.

Respuesta 3- Seria adecuado para agilizar y mejorar costos.

Respuesta 4- Haría más eficaz la digitalización de la información.

Respuesta 5- Nos ayuda mucho a mejorar tiempos de gestión en los procesos y así garantizarles a los clientes una muy buena atención y un despacho oportuno de sus productos.

13. ¿Qué panorama puede tener la empresa al implementar un sistema de gestión para el proceso de importaciones?

Respuestas 1- Haría que el proceso se simplificara y podría hacerlo una persona que no tiene los conocimientos necesarios.

Respuesta 2- Principalmente en el ahorro en los costos y la reducción de los tiempos de importaciones.

Respuesta 3- Puede ser más fácil y eficaz el proceso al momento de cada área encargarse de lo debido.

Respuesta 4- Menos tiempo de tránsito de importación. En el momento nos tardamos de 7 a 10 días hábiles en nacionalizar una carga parcial.

Respuesta 5- El mejor panorama que podemos presentar es el cumplimiento de los despachos a nuestros clientes ya que con esta gestión generamos un gran impacto y una excelente recomendación.

14. ¿De qué manera cree usted que la estructuración de proceso por medio de un sistema de gestión puede aportar en los costos de la empresa?

Respuestas 1- Optimizando el tiempo. Evita el reproceso.

Respuesta 2- 1.- Ahorro en los costos de bodegaje en puertos. 2.- Costos del transporte internacional y local. 3.- El personal involucrado en el proceso tiene más tiempo para planear otras importaciones.

Respuesta 3- Mejora los procesos de importación.

Respuesta 4- Poder parametrizar la ubicación y el control de la información y documentación, de esta manera todos los empleados pueden acceder a ella sin tener que requerirla a través de los medios de comunicación normales, ej.: correo electrónico.

Respuesta 5- Nos puede generar una ganancia en tiempos y dicha ganancia nos genera un efectivo positivo ya que así no generamos extra costos y mucho menos multas por incumplimiento.

15. ¿Para usted que podría limitar la implementación de un sistema de gestión en la empresa?

Respuestas 1- La falta de un área dedicada exclusivamente a esta labor.

Respuesta 2- Los costos de implementación y el número de personas requerida para la implementación.

Respuesta 3- El tiempo y costos.

Respuesta 4- No poder compartir o acceder a toda la información.

Respuesta 5-La única limitante que yo notaría sería el no contar con el dinero suficiente para esta implementación sin embargo existen en el mercado varias alternativas de adquisición.

16. ¿Sugiera un proceso que facilite la gestión de las importaciones de una manera más eficiente?

Respuestas 1- Asignar esta labor a un grupo específico.

Respuesta 2- Capacitación del personal involucrado en el proceso sobre los cambios de normatividad aduanera.

Respuesta 3- Ser nacionalizador directo.

Respuesta 4- La digitalización promete mucho en cuanto a tiempo y eficacia del manejo de la información para las importaciones.

Respuesta 5- Un sistema que tenga enlace directo entre los proveedores, las navieras, aerolíneas y nosotros como clientes y así evitar tantas intermediaciones.

Se puede observar que los entrevistados entienden que los procesos de comercio exterior son parte primordial en la estructura organizacional, como se ven en las respuestas de la pregunta ¿Los procesos de importaciones que representan en términos de ingresos y de mercado para la empresa?; debido a que estas soportan en gran parte la actividad comercial de las pymes en Colombia, así como las utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para soportar dichos procesos, como lo manifiestan los autores (Baena Rojas, Cano Arenas, Jarrin Quintero, & Pérez Arroyave, 2014) en su investigación; sin embargo dichas herramientas no son especializada para esto, sino que se adecuan a los proceso según la experiencia y recursos con las que cada persona cuenta; lo cual se refleja en lo obtenido en las preguntas ¿Cuáles son las herramientas tecnológicas que soportan el proceso de importaciones de la empresa? ¿cree usted que para las necesidades de la empresa son suficientes? ¿por qué?, y ¿Qué herramientas conoce usted de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que puedan aportar a este proceso?

Por otra parte, en la pregunta ¿Qué opina usted de la implementación de un sistema de gestión en el proceso de importaciones de la empresa? los entrevistados coinciden en que tener organizados proceso de las importaciones además de toda la información que esta requiere, hacen más eficiente la labor realizada por los distintos actores que intervienen en los procesos, evitando retrasos por la intermediación de los terceros, las demoras en la atención de las necesidades de los clientes y mejorando los costos que estos conllevan; esto coincide con lo manifestado por el autor (Cuevas, 2013).

En la pregunta ¿Qué entiende usted como sistema de gestión? también se entienden la definición los sistemas de gestión como un mecanismo para organizar y dar estructura a los distintos procesos, en particular enfocado en el área de importaciones y tener un funcionamiento práctico para el uso de las personas que intervienen en los procesos.

Los costos, el tiempo de implementación y la capacitación del personal a cargo del área de importaciones son los limitantes más relevantes, que crea cierta incertidumbre entre las personas consultadas sobre la pregunta ¿Para usted que podría limitar la implementación de un sistema de gestión en la empresa? y que se basa en el desconocimiento de las herramientas de gestión para la mejora de los distintos procesos de la empresa.

Conclusiones

Los sistemas de gestión y las Tics, han hecho que las empresas cada día evolucionen más y generen cambios en las empresas de manera satisfactoria, en una mejora continua, es por ello que mediante procesos tecnológicos avanzados se podrá tener un control más exacto sobre toda la información concerniente a las actividades realizadas por la empresa de principio a fin.

La estandarización de la información mediante un software de importación pondrá fin a los conflictos y reprocesos en las entregas de la información, permitiendo una organización más exacta y un excelente control y direccionamiento de cada actividad.

Con el proyecto investigativo se dio la forma de dar a conocer los posibles sistemas de gestión de comercio exterior para la empresa Siditel S.A, que apliquen para las necesidades que se tienen en el momento, disminuyendo los reprocesos provocados por el alto flujo de documentación impresa de cada uno de los proceso de importación, mientras que con los posibles sistemas de gestión que se adecuen a la necesidad de la empresa se puede llevar un orden en cada uno de los diferentes documentos del proceso de importación, las cuales podrían aplicar BPM, Aris express, Bonita open solution; por medio de estos software se ayudaría la empresa a llevar un control de sus procesos, optimización del tiempo y mejorando las operaciones.

Se analizan los posibles cambios a presentar la empresa con una implementación de este software donde se tendrán en cuenta la importancia de los datos personales de los clientes y empresas

afiliadas a Siditel S.A, los beneficios que traerían este software para la empresa serian positivos, ya que los tiempos que se empleaban en los documentos físicos ahora será destinado a la plataforma a utilizar con cada uno de los documentos en sus bases de datos.

Además, se buscó presentar un sistema de gestión de datos para la empresa Siditel S.A, con el fin de optimizar los tiempos en las operaciones de comercio exterior, donde los documentos requeridos estarán a tiempo desde el software sin necesidad de hacer búsqueda en archivos físicos los cuales quitan mucho tiempo del personal encargado de estas aéreas.

Finalmente, las herramientas planteadas en este proyecto son clave primordial para alcanzar la competitividad tanto de las empresas, como del personal, siendo unos de los aspectos más importantes en un mundo globalizado; permitiendo con ello la utilización de herramientas avanzadas e implementación de nuevos conocimientos y método de procesos efectivos.

Recomendaciones

La empresa Siditel S.A llevaría de manera más organizada las documentaciones requeridas al momento de las operaciones de comercio exterior, analizando cada uno de los costos que se ahorran si se llevara el proceso de esta manera a como lo llevan físicos.

Llevar las documentaciones de manera físicas obliga a tener muchos reprocesos por parte del personal, ya con el software aplicado estos reprocesos no se presentan tan repetitivamente ya que el proceso sería casi automático.

Por estas razones se recomienda a la empresa Siditel S.A implementar un software más acertado a la necesidad y pronosticar los posibles cambios que tendría la empresa con este, capacitar al personal del área para que maneje de forma más optima los documentos suministrados en el software.

Para el área de importaciones es indispensable contar con un empleado que sea solo y exclusivamente encargado de estos procesos, para así contar con una persona responsable de todas las actividades realizadas por el área, permitiendo de esta manera tener mejor organización y confiabilidad de los procesos.

Se recomienda a la empresa Siditel S.A, evaluar la posibilidad de implementar los cambios sugeridos en este proyecto con el propósito y ser más eficientes y eficaces en los procesos.

Bibliografía

Baena Rojas, J. J., Cano Arenas, J. A., Jarrin Quintero, J. A., & Pérez Arroyave, H. R. (2014). USO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN. *Ciencias Estratégicas*, 14.

- Cuevas, L. R. (2013). *10 pasos para aumentar la rentabilidad* . Madrid : Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Intalio. (05 de 05 de 2020). *Intalio*. Obtenido de Intalio: <https://www.intalio.com/>
- Maritza Ortiz Torres, P. M. (2013). Desempeño logístico y rentabilidad económica.Fundamentos teóricos y resultados prácticos. *Economía y Desarrollo* , 182-193.
- Ministerio de comercio, I. y. (2020). Manual de norma de comercio exterior . Colombia .
- MINTIC. (s.f.). *El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. Recuperado el 2020, de El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/>
- Piraquive, F. N. (2008). Gestión de procesos de negocio BPM (Business Process Management), TICs y crecimiento empresarial . *Revista Universidad y Empresa*, 3.
- Renza, L. A. (2017). Procesos de Importación . *Fundación Universitaria Area Andina* , 115.
- Romaní, J. C. (2009). El concepto de tecnologías de la información.Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento . *ZER- Revista de estudios de Comunicación*, 24.
- Schenone, D. S. (29 de 04 de 2011). *Copyright IBM Corporation*. Obtenido de Introducción a Business Process Management (BPM): <file:///C:/Users/linan/Desktop/introduccion-bpm-pdf.pdf>
- Signavio GmbH. (05 de 05 de 2020). *Signavio*. Obtenido de Signavio: <https://www.signavio.com/>