



**Tecnológico**  
**de Antioquia**  
**Institución Universitaria**

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

JESICA MARIA GUZMAN CARDONA  
CARLOS ENRIQUE PATIÑO BARRAGAN

TRABAJO DE GRADOS

INSTITUCION UNIVERSITARIA TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA

MEDELLÍN, ANTIOQUIA

2020

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

JESICA MARIA GUZMAN CARDONA  
CARLOS ENRIQUE PATIÑO BARRAGAN

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR EL TITULO DE TECNOLOGO EN  
GESTION DE COMERCIO EXTERIOR Y LOGISTICA

ACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS  
INSTITUCION UNIVERSITARIA TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA

MEDELLÍN, ANTIOQUIA

2020

## **Dedicatoria**

Este trabajo es dedicado a todas nuestras familias por su apoyo incondicional, paciencia y motivación para sacar adelante esta carrera, al profesor Marco Ruiz por ser la pieza fundamental a la hora de desarrollar nuestro trabajo de grado, a Dios por darnos la oportunidad de sacar adelante nuestros sueños y darnos la oportunidad de llegar a una meta más, y a compañeros y profesores por ser nuestros guías durante todo este proceso.

## **Agradecimientos**

Agradecemos a todos los profesores, que durante este recorrido universitario nos brindaron conocimientos y aportes importantes para fortalecer nuestras competencias.

A nuestras familias, por la paciencia y apoyo incondicional para alcanzar los objetivos.

A Marco Ruiz, que con su apoyo, direccionamiento y correcciones nos ayudó de manera exitosa a realizar este trabajo de grado, y de manera muy especial a la empresa SIDITEL S.A por la información brindada para llevar a cabo este proyecto.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	9
Planteamiento del problema.....	11
Pregunta problema .....	12
Objetivos .....	13
Objetivo General .....	13
Objetivos específicos .....	14
Metodología .....	15
Estado del arte .....	20
Marco Teórico .....	27
El comercio exterior y la Apertura Económica.....	27
Las Tics y su importancia .....	30
Sistemas de Gestión .....	33
Herramientas de modelación.....	41
Marco legal.....	47
Herramienta de Recolección de Información.....	51
Análisis De Datos.....	55
Preguntas realizadas: .....	55
Estrategias .....	64
Propuesta de Modelo de gestión .....	64
Conclusiones .....	69
Recomendaciones.....	71
Referencias.....	72
Anexos.....	76

## **Tabla ilustraciones**

Ilustración 1 Muestra.....	16
Ilustración 2 Evolución y sucesos históricos del comercio exterior colombiano .....	28
Ilustración 3 Comercio exterior y TIC .....	30
Ilustración 4 Actividades de negociación facilitadas gracias al uso de TIC .....	32
Ilustración 5 ADONIS C E .....	41
Ilustración 6 ARIS Express .....	42
Ilustración 7 BONITA Open Solution .....	43
Ilustración 8 INTALIO .....	44
Ilustración 9 SIGNAVIO Process Editor .....	45
Ilustración 10 Rediseño de Proceso .....	66

## **Tabla de anexos**

Anexo A. Entrevista Gerente General -----	76
Anexo B. Entrevista Administrador-----	77
Anexo C. Entrevista Auxiliar Contable -----	78
Anexo D. Entrevista Director de Importaciones -----	79
Anexo E. Entrevista Auxiliar de Aduanas -----	80

## **Lista de Tablas**

Tabla 1 Entrevistados -----	16
Tabla 2 Formato Entrevista -----	17
Tabla 3 Metodología BPM -----	34
Tabla 4 Comparación sistemas BPMN -----	37
Tabla 5 Marco Legal -----	47
Tabla 6 Criterios Entrevistados -----	52
Tabla 7 Cronograma-----	67
Tabla 8 Presupuesto -----	68



## **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.

## **SISTEMA DE GESTION DE LOS PROCESOS DE COMERCIO EXTERIOR DE LA EMPRESA SIDITEL S.A.**

### **Planteamiento 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.

***Pregunta problema***

¿Porque la empresa Siditel S.A no cuenta con un software para la gestión en los procesos de comercio exterior?

## **Objetivos**

### *Objetivo General*

Proponer un sistema de gestión de los procesos de comercio exterior para la empresa Siditel S.A.

***Objetivos específicos***

Conocer los sistemas de gestión aplicables a los procesos de comercio exterior en la empresa Siditel S.A.

Analizar la gestión de datos de las operaciones de comercio exterior de la empresa Siditel S.A.

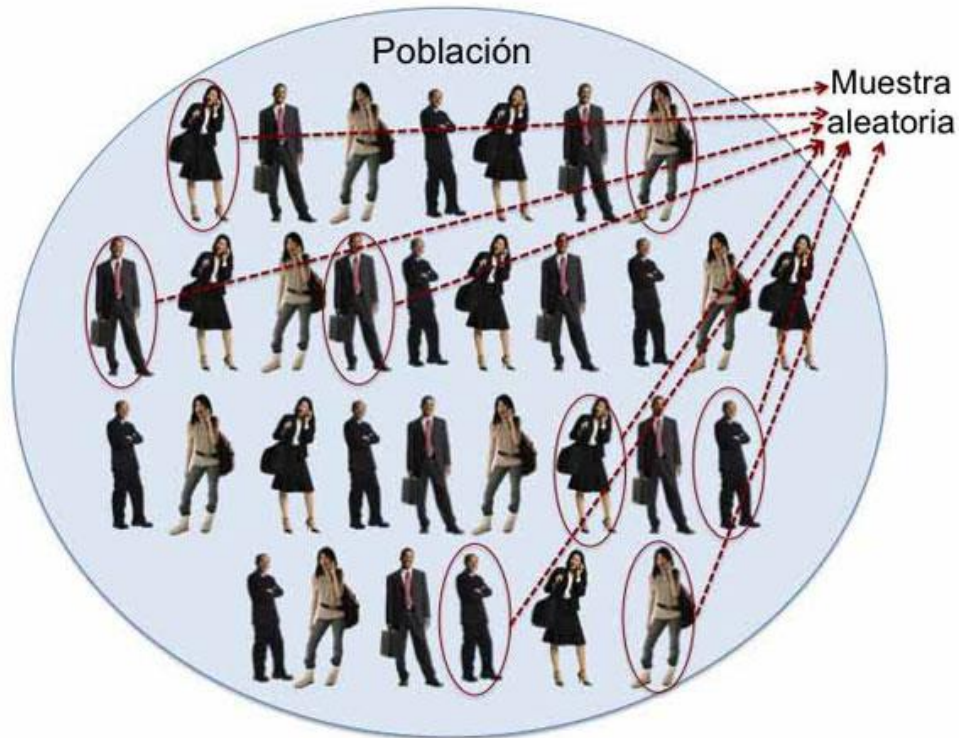
Presentar un sistema de gestión para el proceso de comercio exterior de la empresa Siditel S.A.

## **Metodología**

Basados en el libro Metodología de la Investigación de Roberto Hernández Sampieri, se tiene la definición de cualitativo, “Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Sampieri, 2014, pág. 7) y de descriptivo; “Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Sampieri, 2014, pág. 92), estos conceptos se tuvieron en cuenta al momento de la definición de la metodología que se implementó en el proyecto.

En el enfoque cualitativo se aborda información de diversos autores como son las teorías, conceptos e información suministrada por parte de la empresa Siditel S.A que tenga relación con el tema a investigar y en el enfoque descriptivo se analizan las razones por las cuales la empresa Siditel S.A no cuenta con un sistema de gestión adecuado para la realización de los diferentes procesos y poder llegar a implementar un sistema de gestión que le permita organizar y optimizar las operaciones de comercio exterior.

El instrumento utilizado fue la entrevista aleatoria simple donde se escoge una población empresarial y esta se determina los perfiles adecuados, con conocimientos amplios en el área de comercio exterior y sistemas de información. Como lo dice (Yanes, 2015), “los instrumentos investigadores más importantes en una investigación cualitativa son precisamente la entrevista abierta o en profundidad y la observación participante, por el acercamiento y la relación que se establece con ellos, lo que facilita la obtención de información”. De esta manera se escogieron las personas expertas en los procesos de importación facilitando la información adecuada para la toma de decisiones a futuro.



*Ilustración 1 Muestra*

Fuente: (Otzen & Manterola, 2017)

Como participantes se escogieron estas 5 personas, de diferentes áreas con experiencias suficientes para realizar la entrevista ya que la empresa no cuenta con suficiente personal por ser Pymes, se llevó a cabo con 3 personas empleadas de la empresa SIDITEL S.A y 2 personas exteriores con capacidad de dar a conocer sus conocimientos, en el siguiente cuadro identificamos el área el cual pertenece, nombre de la empresa, nombre del entrevistado y la fecha en que se realizó la entrevista.

*Tabla 1 Entrevistados*



Área	Nombre del Entrevistado	Nombre de la Empresa	Fecha de la Entrevista
Administrativa	Gabriel Puerta	Siditel S. A	17 de mayo 2020
Administrativa y Operativa	Carlos Patiño Bolaños	Siditel S. A	20 de mayo 2020
Administrativa	Valentina Ortiz	Siditel S. A	20 de mayo 2020
Administrativa y Operativa	Carlos Andrés Aguirre	Statur Interprice Ltda.	18 de mayo 2020
Operativa	Jaime Andrés Noreña	Aduanimex S. A	18 de mayo 2020

Fuente: Elaboración propia, 2020.

*Tabla 2 Formato Entrevista*

<b>Entrevista para identificar proceso de importación de la empresa Siditel SA</b>	
<b>Nombre del entrevistado:</b>	
<b>Cargo:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Información de la entrevista</b>	

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
<b>¿Los procesos de importaciones que representan en términos de ingresos y de mercado para la empresa?</b>	
<b>¿Para usted es eficiente este proceso?</b>	

¿Qué limitantes encuentra en el proceso de importaciones de la empresa?	
¿Qué mejoras le haría usted al proceso de importaciones desde su área?	
¿Cuál es el aporte de su rol dentro del proceso?	
¿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?	
¿Qué herramientas conoce usted de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que puedan aportar a este proceso?	
¿Cuál sería su aporte al implementar alguna de las herramientas mencionadas anteriormente?	
¿Cree usted que el agilizar los procesos, mejoraría los costos en el proceso de importación?	
¿Qué entiende usted como sistema de gestión?	
¿Qué relación encuentra usted entre sistema de gestión y el proceso de importaciones?	
¿Qué opina usted de la implementación de un sistema de gestión en el proceso de importaciones de la empresa?	
¿Qué panorama puede tener la empresa al implementar un sistema de gestión para el proceso de importaciones?	
¿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?	

<b>¿Para usted que podría limitar la implementación de un sistema de gestión en la empresa?</b>	
<b>¿Sugiera un proceso que facilite la gestión de las importaciones de una manera más eficiente?</b>	

Fuente: Elaboración propia, 2020.

## Estado del 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.

Según el autor (Julio Juan Anaya Tejero, 2007), cuenta como ha venido evolucionando las empresas pymes en cuanto a los sistemas de gestión implementados, en la cual presenta 4 fases importantes que describen como la globalización ha ido modernizando las empresas y haciéndolas cada vez más competitivas, generando cambios tecnológicos y rentables para su mayor crecimiento.

“La primera la fase es la incipiente, (Julio Juan Anaya Tejero, 2007) Caracterizada generalmente por la ausencia de control de las operaciones y procesos” y además “la informática empleada es muy limitada y se aplica sobre todo al tratamiento de procesos informativos, con un criterio puramente mecanicista para evitar burocracia y operaciones manuales” nos demuestra que las operaciones anteriormente eran muy manejables debido a que las tecnologías usadas en ese tiempo no eran lo suficientemente atraídas por los empleados y no eran adecuadamente capacitados y por tanto las aplicaciones no tenían conexión las unas con las otras y cada programa era independiente, hoy en día la empresa Siditel S,A aún está en el proceso de adaptación a los cambios sugeridos por la globalización y que le exige mejorar sus procesos para ser competitiva en el mercado.

La segunda fase es la evolución (Julio Juan Anaya Tejero, 2007) dice que “Las empresas que se encuentran en esta fase presentan un cierto grado de organización”. Quiere dar a entender que las empresas cuentan con procesos internos altamente calificados logrando informaciones internas y externas (tiempo), siendo más competitivas través de los sistemas de

gestión implementados, teniendo en cuenta que los sistemas deben encontrarse conectados entre sí para evitar costos elevados, pérdida de tiempo y fallas en los procesos internos.

En la tercera etapa que es la de madurez (Julio Juan Anaya Tejero, 2007), nos informa que “en el caso las empresas presentan ya cierta madurez en el control de la gestión. Sus cuadros de mando cuentan con experiencia y formación técnica adecuada. Se utilizan las herramientas informáticas apropiadas como apoyo para la toma de decisiones” como se puede observar hace más participes antes la competencia debido a que ya refleja en un rango muy alto para fortalecer todas las capacidades y ser mucho mejores competitivamente frente a las demás empresas.

Por último la fase de la integración (Julio Juan Anaya Tejero, 2007) revela “que la empresa está gestionada dentro de un concepto de “Chain Management”, lo que él ha obligado previamente a un desarrollo importante de sus sistemas de identificación, codificación y comunicación (EDI, e-commerce, etc.) para relacionarse y compartir información con sus “partners” o sea clientes y proveedores internos y externos.” Básicamente ha mostrado como las empresas han ido creciendo de manera exitosa y como un paso a paso a generado empresas competitivas y desarrolladas, estableciendo así métodos más fáciles y útiles dentro de las empresas.

De acuerdo con lo establecido anteriormente se ha ido evolucionando de manera más efectiva y competitiva en cuanto a la mejora de los sistemas de gestión, para la empresa Siditel SA, es importante tener varias teorías que indiquen como es la mejor manera de agilizar los procesos y hacerlos más eficientes implementando métodos eficaces para el apoyo estructural de los procesos de la empresa.

Según el autor (Vaca, 2013), en el año 2011 se hizo un estudio en Ecuador demostrando como las empresas han ido creciendo en cuanto las ventas que por ende son la causa de una adecuada implementación en los sistemas de gestión, es muy importante resaltar

que lo largo de la historia se deben implementar sistemas de gestión que permita un mejoramiento en cuanto a los procesos y operaciones constantes optimizando los recursos y el tiempo. Teniendo como resultados de varios estudios que no todas las empresas han obtenido certificados para ser competentes en el mercado global.

De otro lado (Cuevas, 2013), informa que “la optimización administrativa lograra acelerar el proceso de producir información, reducirá el número de documentos y la burocracia, así obtendrá su objetivo más rápida y eficientemente y al menor costo”, se concluye que al implementar un sistema de gestión adecuando mejora los procesos en las empresas, acelera el conocimiento de implementar nuevas herramientas y así reducir el reproceso que se generan en algunas empresas al momento de realizar alguna actividad tanto en las herramientas como en el tiempo.

Debido a lo anterior es importante resaltar que los procesos de gestión son por el buen uso de las tecnologías de la información y la comunicación partiendo que este hace parte de la reducción en los reprocesos, es por eso que se tiene en cuenta el artículo llamado “El uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en los negocios internacionales ¿Son una ventaja para las empresas colombianas?” (Baena Rojas, Cano Arenas, Jarrin Quintero, & Pérez Arroyave, 2014) Donde se analiza y reflexiona sobre las ventajas de las TIC en los procesos de comercio internacional de las empresas colombiana; propone el uso de las TIC en los sistemas de gestión para los procesos de comercio exterior como es el caso de la empresa Siditel S.A., es necesario conocer las ventajas que las tecnologías de información y la comunicación ofrecen en este campo, permitiendo ser aplicadas en los procesos de negociación internacional de las empresas.

Los resultados mostrados en este artículo hacen referencia a que las empresas colombianas utilizan mayormente las TIC genéricas y convencionales como el “correo electrónico, procesadores de texto, teléfono, hojas de cálculo, portales web” (Baena Rojas,

Cano Arenas, Jarrin Quintero, & Pérez Arroyave, 2014, pág. 13; Baena Rojas, Cano Arenas, Jarrin Quintero, & Pérez Arroyave, 2014), entre otras, que facilitan los distintos procesos en los negociación internacional. De igual forma, indica que el uso de TIC especializadas por las empresas colombianas en los procesos negociación internacional, tienen mayor incidencia al optimizar de forma considerable dichas actividades en las compañías, debido a que facilitan las actividades de los sistemas de gestión en el comercio exterior, haciéndolas más eficientes y eficaces en sus procesos. (Baena Rojas, Cano Arenas, Jarrin Quintero, & Pérez Arroyave, 2014, pág. 14).

Es importante mencionar también, que en los procesos de gestión se encuentra la logística, es indispensable para las estructuras organizacionales, ya que esta integra todas las áreas de las empresas, lo que la hace fundamental en los sistemas de gestión; la logística bien utilizada previene y reduce los márgenes de error en la toma de decisiones que causas altos costo en las organizaciones; de ahí la importancia de la optimización de recursos en esta área, ya que al final se ve reflejada en los resultados financieros de la organización.

Es por esto por lo que implementar sistemas de gestión de los procesos de importación de las empresas es vital para optimizar sus recursos, como se señalado en el trabajo de grado que titula “Diseño De Un Modelo De Gestión Logística Para Importaciones De Insumos Agrícolas Para La Empresa Importadora Industrial Rosero De La Ciudad De Riobamba - Ecuador, Para El Año 2014” (Ocaña, 2015), donde se buscaba mejorar los procesos logísticos de las importaciones, para generar ventaja competitiva que permitiera alcanzar un mejor nivel de servicio reflejado en los clientes de la compañía IMPORTADORA INDUSTRIAL ROSERO (Ocaña, 2015).

Basados en esto se logra identificar que las buenas prácticas y procedimientos en las importaciones, aportan eficiencia en los sistemas de gestión de las empresas, reflejando reducción en los costos y en tiempo asociados a dichos proceso. Es por esto por lo que este

trabajo tomara como referencia el libro “Manual Legal de Procedimientos y Mejores Prácticas en Importaciones” (Davila, 2016), donde el autor elabora un manual práctico que optimiza los procesos de importaciones, sirve para proponer un sistema de gestión adecuado que permita a la empresa Siditel SA. Mejorar sus procesos y obtener una ventaja competitiva en el sector del mercado en el que se desempeña la organización, apoyándose en las distintas herramientas logísticas y tecnológicas que se puedan adecuar las necesidades y estén al alcance de Siditel SA.

Es preciso también mencionar que durante el rastreo de información se pudo encontrar que el software o programas para el apoyo de la gestión de los procesos de importación, también dependen de que en las empresas existan estructuras organizadas en las áreas comerciales encargadas de las negociaciones internacionales.

Es por esto que es importante que las empresas tengan procesos de importación claros para que la información de sea confiable y fácil de entender por los distintos miembros de las áreas de comercio exterior de las compañías, como lo propone el trabajo investigativo “Diseño de un plan de importación de la suela de calzado para Makro From Cali SAS” (Lopez Valencia & Torres Valencia, 2017), donde se identifican componentes importantes del proceso logístico, normas vigentes y demás requisitos que permitan a los encargados de las áreas de comercio exterior tener una trazabilidad sencilla y practica de sus procesos.

Sin embargo, las organizaciones colombianas presentan limitaciones en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos de comercio exterior, generalmente por desconocimiento de estas. Estudios realizados anteriormente indican que “el 62% de las empresas prefieren llevar a cabo una negociación internacional con el apoyo de TIC, mientras que un 38% prefieren realizarla cara a cara. Sin embargo, indiferente de este tipo de preferencias, se encuentra que el 100% de las empresas utilizan al menos dos TIC



para soportar las diferentes etapas del proceso de negociación internacional” (Cano & Baena Rojas, 2017, pág. 7).

Según lo anterior los autores concluyen que “es necesario lograr una mayor divulgación de la existencia de estas tecnologías, cuyo desconocimiento puede generarse por sus características, funciones especiales y alto nivel de desarrollo, que hace considerarlas como TIC especializadas. Igualmente es claro que tecnologías como los sistemas NSS, plataformas virtuales, ERP y CRM, software de gestión de escenarios, Voz IP y SRM ofrecen a las empresas innumerables alternativas asociadas no solo a la disminución de costos, sino también a posibilidades de contacto e intercambio de información efectivas con los clientes y proveedores internacionales.” (Cano & Baena Rojas, 2017, pág. 18) , de ahí la relevancia del uso de las TIC en los sistemas de gestión de comercio exterior de las organizaciones como es el caso de Siditel SA.

Finalmente se encuentra la opinión del autor (Romero, 2019)“la función logística se enfrenta a retos importantes respecto a la política de almacenes, cuestión que también es clave en el dinamismo de la distribución, lo que conlleva el despliegue de una tecnología que permita flexibilizar el comportamiento de los agentes que se dedican a esta tarea. En esta línea, los últimos desarrollos tecnológicos han facilitado que las diferentes áreas de la empresa estén comunicadas entre sí, para lograr la máxima eficiencia en el sistema”, esta teoría da a entender que la optimización de las tecnologías han desarrollado empresas de gran progreso en sus procesos debido a que las técnicas que están implementando han sido más completas, reduciendo costos y formando empresas Pymes en crecimiento y con proyectos nuevos sus procesos logrando así rendimiento y efectividad.

Las referencias anteriormente analizadas presentan ideas, fases y manuales los cuales servirán para la elaboración de un buen sistema de gestión en los procesos de la empresa Siditel S.A, estos autores presentan diversos puntos desde donde se puede observar que su

tendencia demuestra que tener procesos organizados, estructurados, con información clara y asequible facilita las tareas dadas en las áreas logísticas de las organizaciones que manejan procesos de comercio exterior. Los documentos se abordaron de manera que reflejen la necesidad que tienen las empresas para mejorar los procesos logísticos por medio de herramientas tecnológicas que faciliten la gestión del comercio exterior, en este caso los procesos de importación de la empresa Siditel SA, de manera que le permita optimizar y tener mejores resultados tanto en los costos como la satisfacción de sus clientes.

Dentro de lo encontrado, es común observar que dentro de las organizaciones existen limitaciones en la implementación de sistemas de gestión eficaces, como lo son el desconocimiento y los costos que estos tienen. Sin embargo, los distintos autores tienen similitudes que se expresan en la articulación de procesos con sistemas de gestión apoyados en las TIC, que le permitan dar respuesta de forma óptima a las necesidades que conllevan la logística del comercio exterior; demostrando las relevantes ventajas que tiene la utilización de las TIC en dichos procesos para las empresas. Las TIC pueden organizar toda la información de la empresa y evitar reprocesos manuales, y así mejorar los tiempos de ejecución y de costos; impactando también la logística que tiene un papel importante dentro de las organizaciones.

Teniendo en cuenta esto se puede empezar por analizar porque la empresa no cuenta con un sistema de gestión que comprenda todos procesos del área de comercio exterior más precisamente sobre el área de las importaciones, donde se realizan tareas manuales y no con TIC especializadas, la idea es proponer herramientas como las citadas por los autores antes para posteriormente aplicarlas para la empresa, que serán de gran ayuda para su dinámica comercial.

## **Marco Teórico**

En el desarrollo de este trabajo se investigan diferentes aspectos y conceptos que hacen parte de la gestión en los procesos de comercio exterior e importación, logística en los procesos de importación, también se abordara un poco de la apertura económica y finalmente las TICS, de acuerdo con los antecedentes encontrados anteriormente brindaron una visión más amplia, dando claridad de cada uno de los elementos tratados allí, permitiendo enriquecer los conceptos del tema que se está ejecutando.

En los últimos años, las empresas especialmente las Pymes han hecho un gran esfuerzo por contar con innovaciones en cuanto a los sistemas internos y han avanzado poco a poco para ser competitivas a nivel nacional e internacional, no solo desarrollando procesos más ágiles si no minimizando costos y obteniendo calidad en los resultados para que estos sean eficientes a hora de realizar los procesos.

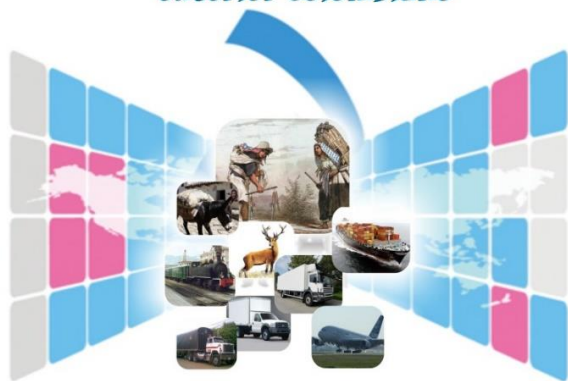
### ***El comercio exterior y la Apertura Económica***

El comercio exterior actualmente abarca varias actividades, entre ellos está la importación y la logística de procesos, etc. El comercio exterior hace referencia a todo tipo de mercancía o servicios que se puede negociar o intercambiar con otros países, lo cual esto hace que el país tenga mejor ingresos a nivel económico ya que los exportadores obtienen ingresos de moneda extranjera al país, pero actualmente las exportaciones en el país están por debajo de importaciones, esto hace que la balanza comercial tenga afectaciones económicas en el país donde no está obteniendo ganancias si no que tendría perdidas, lo que era alguno de los objetivos de la apertura económica era que el país tuviera más relación con el resto del mundo y aumentar la cantidad de productos que ingresan pero más que todo aumentar los productos aquí enviarlos al exterior, entre estos se tiene el autor (Martinez, 2006) dice (La economía Colombiana sufrió transformaciones a partir de la implementación del modelo de aperturista, una de las más notorias fue el cambio en la composición de la balanza comercial,

caracterizado por la caída de las exportaciones tradicionales como café, petróleo, ferro-níquel y carbón; que fueron desplazadas a segundo plano por productos como textiles, alimentos, imprentas y editoriales, químicos y confecciones), esto hace referencia que los inicios de la apertura económica se vio una clara modificación de la economía proteccionista a ser un país neoliberal donde se modifican tarifas arancelarias, productos del país, y se esperaba un crecimiento económico del país pero este se vio un poco afectado ya que algunos productos generaron prioridad para el estado que otros, los cuales con el paso de los años fueron recuperando fuerza. La apertura económica en el país género grandes cambio donde los empresarios empezaron a crecer empresas extranjeras llegan al país generando más empleo.

Algunos beneficios que se dieron después de la apertura económica han sido de gran ayuda para la internacionalización de las diferentes empresas ya que por medio de esta se logró mejores accesos de importación y exportaciones, aumento de competitividad, nuevos mercados y mejora en la calidad de vida.

### **Evolución y Sucesos histórico del comercio exterior colombiano**



*Ilustración 2 Evolución y sucesos históricos del comercio exterior colombiano*

Fuente: (Fragozo, 2020)

Dentro del comercio exterior se tiene que tener en cuenta la manera de como los países interactuaran entre si 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.



*Ilustración 3 Comercio exterior y TIC*

Fuente: (Turkieniez, 2019)

### ***Las Tics y su importancia***

Las Tics en la actualidad fortalecen día a día a las empresas debido a la forma más práctica y eficiente para realizar las tareas diarias, a pesar de que la empresa SIDITEL S.A, cuenta con una implementación de Tics para los procesos de importación, se deben sugerir diferentes métodos que pueden ayudar en estos procesos para lograr que la empresa entre a un mercado más globalizado y competitivo generando más confianza y éxito en los procesos.

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

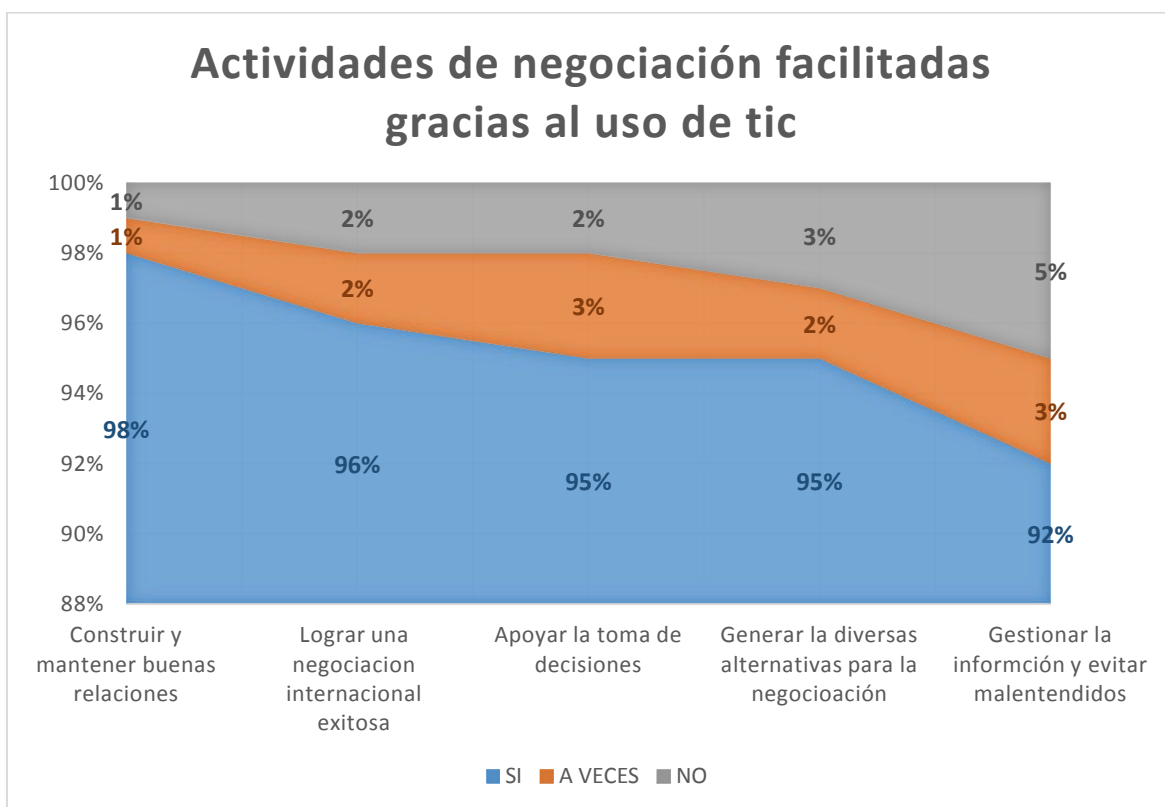
(persona a persona) como la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos). Estas herramientas desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento.” De acuerdo con lo anterior cabe mencionar que las Tics son medios que permiten un rendimiento óptimo 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)

Dado lo anterior se encuentra que hay distintos estudios que demuestran la importancia del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los procesos de negocios internacionales en las organizaciones, como se refleja en una encuesta realizada a 380 empresa colombianas que dio como resultado que más del 92% de empresas reconocen el efecto de las TIC al facilitar las actividades de comercio exterior, como se representa en el siguiente gráfico.



*Ilustración 4 Actividades de negociación facilitadas gracias al uso de TIC*

Elaboración propia, 2020.

Fuente: (Baena Rojas, Cano Arenas, Jarrin Quintero, & Pérez Arroyave, 2014, pág. 11)

La anterior grafica demuestra como las TIC sirven para mejorar las relaciones con sus cliente y proveedores, debido a que estas distintas herramientas tecnológicas que aunque no



son especialidad para este tipos de proceso, permiten ser adaptadas de forma fácil y empírica por las empresas y sus colaboradores en sus distintos procedimientos de comercio exterior (Baena Rojas, Cano Arenas, Jarrin Quintero, & Pérez Arroyave, 2014, pág. 10)

### *Sistemas de Gestión*

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, Copyright IBM Corporation, 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.

Al identificar los procesos por medio de las BPM, esta permite a las empresas evidenciar posibles falencias en los procesos que llevan durante el día a día, para corregirlos con estructuras modeladas, que se permiten monitorear para dar un mejor entendimiento entre las TIC y el talento humano. De ahí que la automatización de estos procesos se vuelva

esencial para mejorar los procedimientos, donde se puedan reducir costos y maximizar ganancias para las empresas.

Según (Camargo Vega, Otalora Luna, & Alvarado Gaona, 2010) la metodología para la implementación de las BPM en las empresas consta de 7 fases que se describen de la siguiente gráfica:

*Tabla 3 Metodología BPM*

Estrategia	Se obtiene información de mercado donde se encuentra la empresa, identificando fortalezas y debilidades, y estrategias orientadas a los procesos.
Identificación	Se obtiene información sobre los procesos de la empresa, identificando restricciones actuales y posibles mejoras, por medio de entrevistas hechas al talento humano del área.
Diseño	Se selecciona los procesos a desarrollar por el proyecto, identificado su comienzo y final, con su respectivo responsable y la forma de cumplir su objetivo.
Plataforma	Se garantiza la plataforma o que con la que se cuenta sirva para los procesos a realizar por los responsables de los procesos.
Aplicación	Se implementan los modelos aplicados a los procesos del negocio, si es necesario de

	reajustan y se capacita a las personas que intervienen en el proceso.
Operación	Se capacitan usuarios sobre los nuevos flujos de trabajo y como se manejará la información.
Control	Se mide la eficiencia de los procesos contra los objetivos propuestos.

Elaboración propia, 2020.

Fuente: (Camargo Vega, Otalora Luna, & Alvarado Gaona, 2010, pág. 39)

Para implementar el enfoque disciplinado BPM en la empresa Siditel SA, es 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.

BPNM: ((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 mismo y por ende en poco interés para su manejo, de igual manera este va muy a la mano de BMP dado a que este como se había dicho anteriormente se ayuda a la identificación todas la falencias que la empresa, y reproceso en las mismas, facilitando el desarrollo de herramientas para el análisis y diseño de los procesos.

Existen varios tipos de herramientas BPMN que pueden ayudar a determinar cuál es la gestión más óptima a implementar y de qué manera ayudara a las empresas a desarrollar los procesos de forma correcta, coordinada, completa y eficiente, dado a que esta herramienta

facilita el funcionamiento de la empresa y sus procesos por su implementación en diagramas y facilidad al momento de realizarlas, (Soto, 2016) nos informa porque es importante aplicar BPMN en las empresas

- BPMN es un estándar internacional de modelado de procesos aceptado por la comunidad.
- BPMN es independiente de cualquier metodología de modelado de procesos.
- BPMN crea un puente estandarizado para disminuir la brecha entre los procesos de negocio y la implementación de estos.
- BPMN permite modelar los procesos de una manera unificada y estandarizada permitiendo un entendimiento a todas las personas de una organización

Por tanto, es una herramienta que por su facilidad de entendimiento generando aportes que puede suplir con las necesidades de la empresa y por ende a un mayor éxito en los conocimientos, formando empresas con alto nivel competitivo en los procesos, agilizando sus técnicas a la hora de desarrollar procedimiento.

Esta desarrollada básicamente para realizar diagramas de los procesos por medio de símbolos e iconos con el fin de diseñar y comunicar visualmente las tareas a realizar, estandarizando el lenguaje, de esta manera facilita la integración de todos los analistas de las empresas al momento de ejecutar los procesos, tomando control y seguimiento de estos.

A continuación se presentara un cuadro comparativo donde se enseña el análisis realizado a diferentes versiones y programas que ofrece BPMN en la actualidad como alternativa para la modelación de los proceso, estas herramientas ofrecidas permitirán tener una visión más clara de lo que se desea implementar en la estructuración de un modelo de gestión de los procesos de comercio exterior de la empresa; los criterios para la selección de estos sistemas se basaron en la facilidad de implementación y de acceso a estos.

La comparación sobre las distintas características, ventajas y desventajas de estas aplicaciones, servirán como base para determinar qué sistema se amolda mejor las necesidades actuales de Siditel SA, para así conseguir los objetivos deseados en la gestión integral de los procesos del área de comercio exterior y para el correcto funcionamiento de esta.

*Tabla 4 Comparación sistemas BPMN*

Nombre	ADONIS: CE	ARIS EXPRESS	BONITA OPEN SOLUTION	INTALIO	SIGNAVIO PROCESS EDITOR
Proveedor	Adonis Community	Aris Community	Bonitasoft	Intalio Community Edition	Signavio
Licencia	Gratuita	Gratuita	Gratuita	Gratuita	Gratuita
Instalación	-Descarga por el sitio web: <a href="https://www.adonis-community.com/">https://www.adonis-community.com/</a>  -Registro previo	-Descarga por el sitio web: <a href="http://www.ariscommunity.com/arisexpress/requirements">http://www.ariscommunity.com/arisexpress/requirements</a>	-Descarga por el sitio web: <a href="https://es.bonitasoft.com/">https://es.bonitasoft.com/</a>  -Registro previo  -Requiere descargar otras aplicaciones	-Descarga por el sitio web: <a href="https://intalio.com/softwaresoftware.informer.com/">https://intalio.com/softwaresoftware.informer.com/</a>  -Registro previo	- Su versión es on-line: <a href="https://www.signavio.com/">https://www.signavio.com/</a>  -No requiere instalación  -Registro previo  -Versión por 30 días

Características	- Diagramación	- Diagramación	- Diagramación	-Creación e integración de formularios	-Modelación
	-Simulación avanzada	- Infraestructura de TIC	-Modelación	-Gestión de flujos	-Simulación de procesos
	-Modelación y KPLs	-Modelación	-Avances de interfaz de usuario	-Supervisión de procesos	-Funciones de colaboración
	-Exportación XPDL	-Visualización de procesos	-Permite exportación a otras soluciones (PDF, JPEG, PNG, BMP, GIF y SVG)	-Control de la interacción humana con el proceso	-Publicación de procesos
		-Exportación PDF y RTF		-Permite exportación a otras soluciones (XML)	-Exportación PDF, XML, PNG y SVG

Seguimiento	Valida cuando hay movimiento incorrecto y explica cuál fue el error	Valida cuando hay movimiento incorrecto y explica cuál fue el error, además de la opción de ayuda	Valida cuando hay movimiento incorrecto y explica cuál fue el error, identifica si hay una tarea mal diseñada o si faltan datos	Valida cuando hay movimiento incorrecto y explica cuál fue el error, algunos errores se corrigen automáticamente	Valida cuando hay movimiento incorrecto y explica cuál fue el error
Método de interacción	Es fácil de usar y en su página hay foros para solucionar inquietudes	Su parte grafica es fácil de usar e intuitiva	Diseño visual agradable, permite texto entre conectores	Posee muchas características que facilitan su uso, además una ayuda automática para organizar conectores	Modelación de características sencillas para el usuario
Todas los programan cuentan con distintos tutoriales para utilización en la web					

Desventajas	-Restricción de tareas	-Espacio reducido para modelar	Lagunas características pueden confundir a los usuarios en su interpretación	Presenta complicaciones para crear conectores entre objetos	Es confuso al momento leer el diagrama ya que no cuenta con eventos intermedias ni tareas diferentes
	-Un único usuario				
	-Diagrama difícil de comprender	-Texto entre conectores restringido			

Elaboración propia, 2020

Fuente: (Andrea Mesa, 2014)

Luego del análisis realizado a los diferentes sistemas de la Tabla 2 Comparación sistemas BPMN se observan de forma general las ventajas y desventajas que estas ofrecen en la modelación de procesos, lo que nos permite describir estas herramientas de la siguiente manera:



## Herramientas de modelación

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 desde la página web <https://www.adonis-community.com/> con registro previo, 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 las 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.

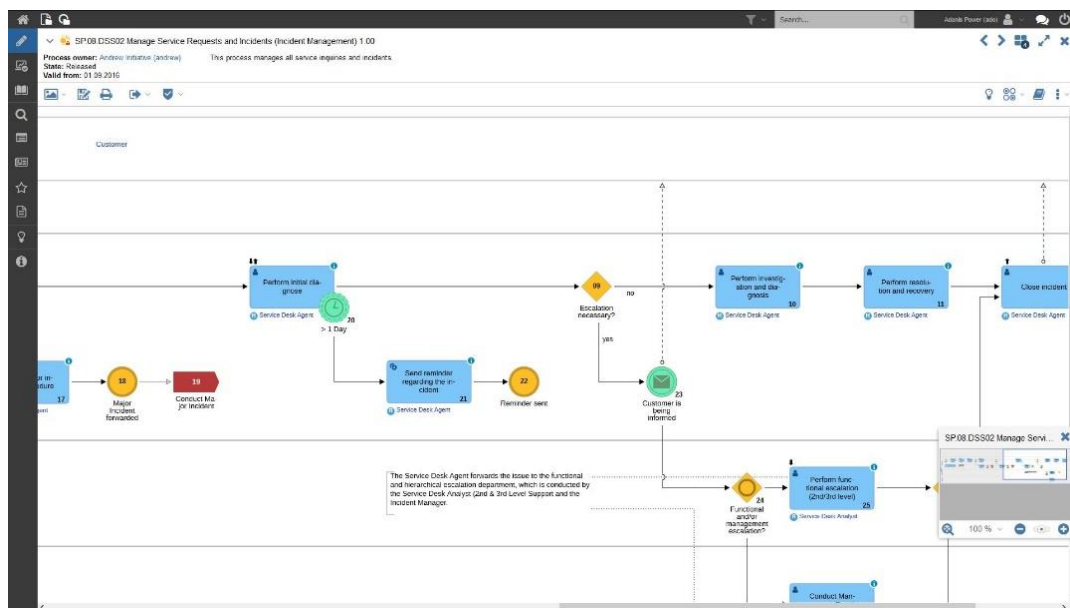
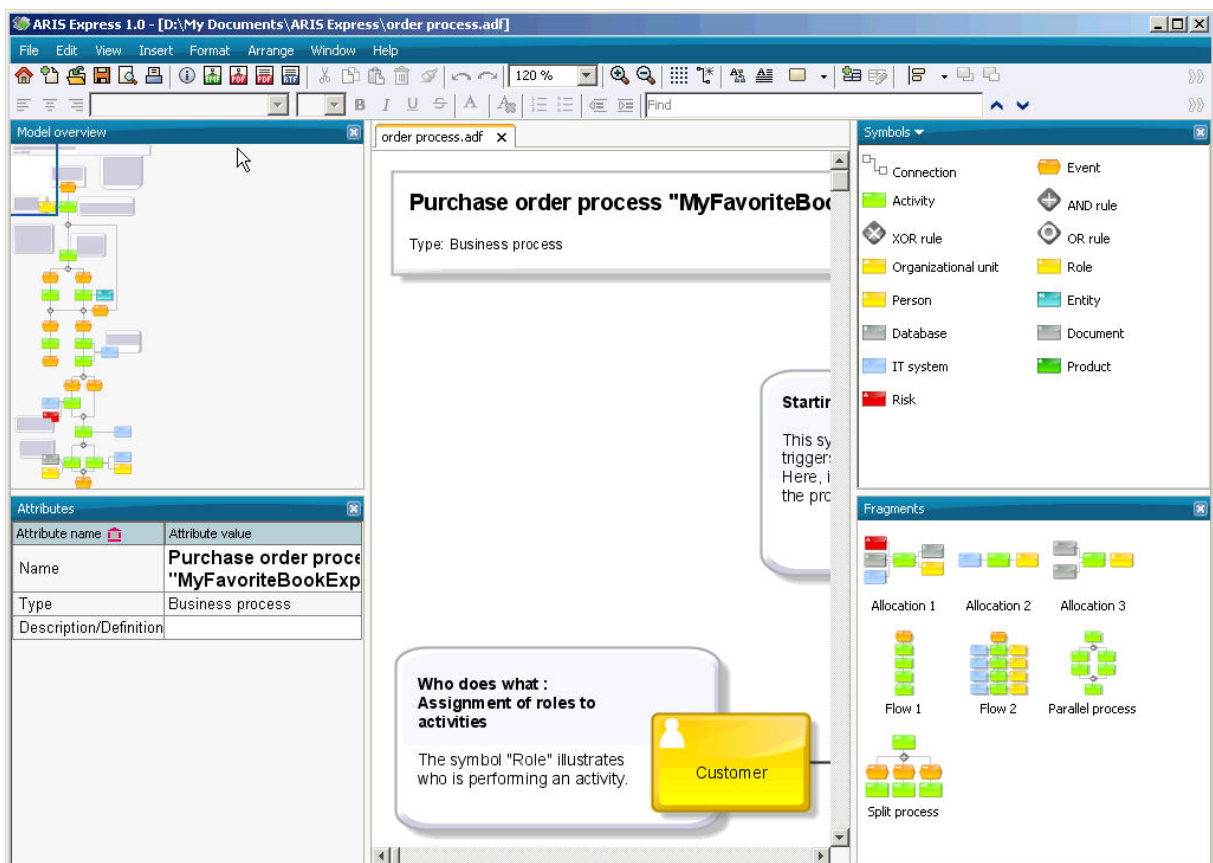


Ilustración 5 ADONIS C E

Fuente: (BOC Products & Services AG, 2020)

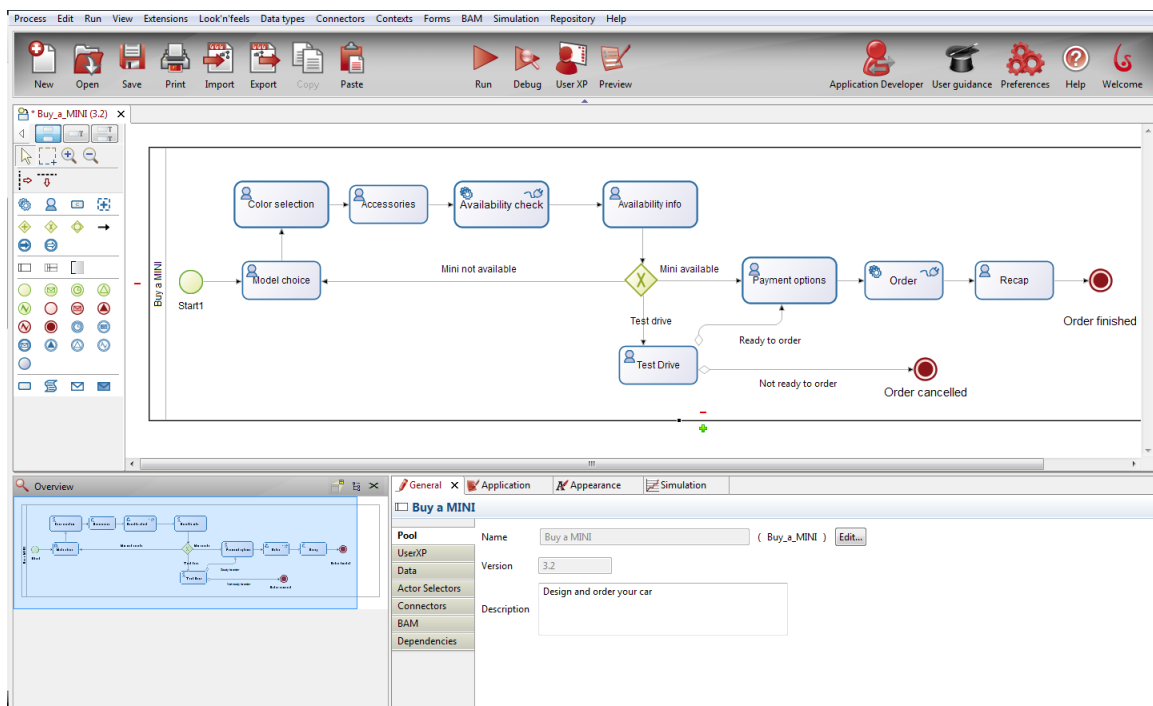
ARIS Express: Es una herramienta de licenciamiento gratuito para modelación y gestión de procesos empresariales, permite la simulación de procesos de modo realista y dinámico, posee diferentes tipos de tareas requeridas para la modelación de diagramas, identificación de puntos débiles de los procesos, 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. Su instalación es sencilla cumpliendo requisitos mínimos por medio de la página web: [http:// www.ariscommunity.com/arisexpress/requirement](http://www.ariscommunity.com/arisexpress/requirement), 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.



*Ilustración 6 ARIS Express*

Fuente: (Software AG, 2020)

**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, descargable de la web <http://www.bonitasoft.com/>, con previo registro de usuario. 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.

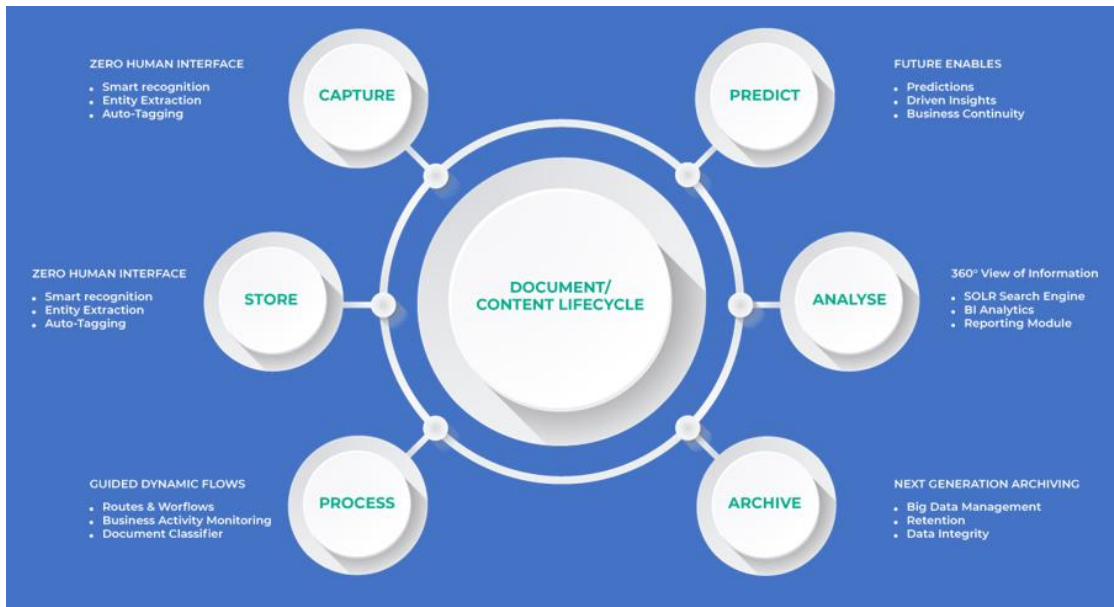


*Ilustración 7 BONITA Open Solution*

Fuente: (Bonitasoft, 2020)

**INTALIO:** Su licenciamiento es gratuito y se realiza por medio de una inscripción previa en la página web <https://www.intalio.com/>, esta herramienta posee características diversas que facilitan la elaboración de la modelación procesos de gestión de las organizaciones, permitiendo analizar, desarrollar y administrar estos procesos, su

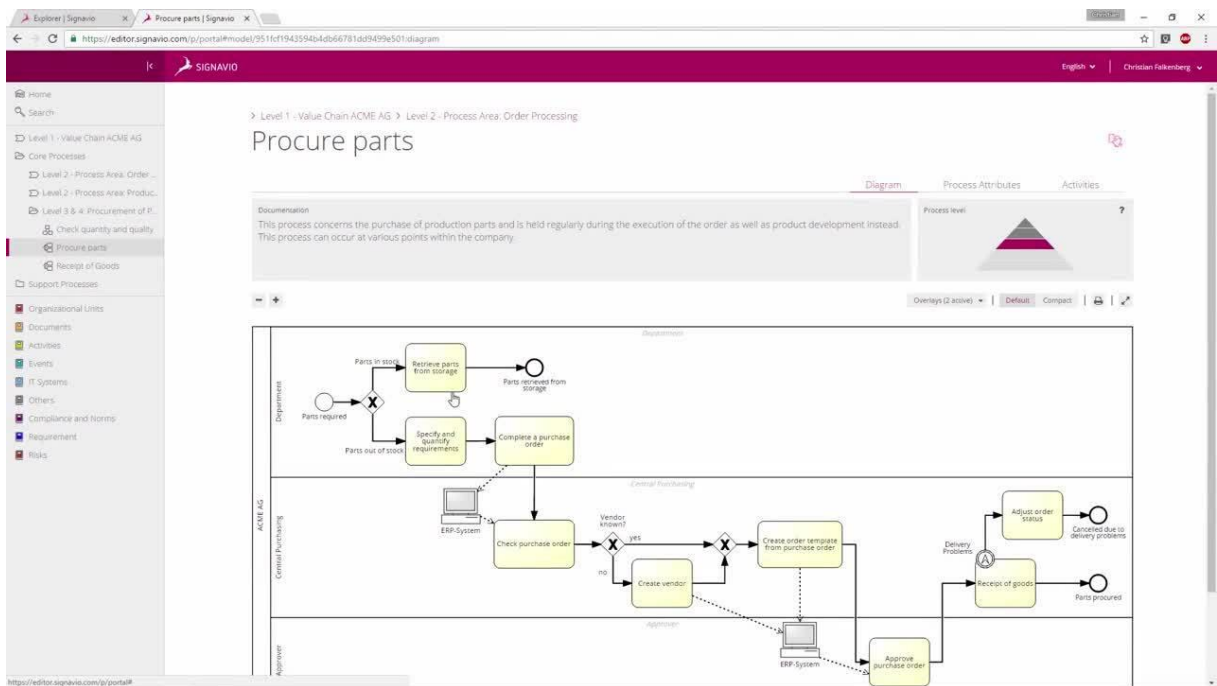
modelización es interactiva mediante asignación de tareas avanzadas y la configuración de conectores. Sus limitaciones están dadas por la limitación del uso de los conectores que van de izquierda a derecha lo cual complica la conexión entre objetos, además su versión gratuita tiene más limitaciones que las anteriores.



*Ilustración 8 INTALIO*

Fuente: (Intalio, 2020)

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.



*Ilustración 9 SIGNAVIO Process Editor*

Fuente: (Signavio GmbH, 2020)

Como se observa en el análisis de la tabla anterior y basándose en los criterios mencionados, los sistemas de gestión para procesos elegidos tienen licencias gratuitas, con facilidad de adquisición por medios web, sus características permitirán modelar y estructurar los procesos de mediante la gestión de las tareas de las del área de comercio exterior de la empresa Siditel SA, su facilidad para ser usados permiten adherirse e integrar tanto colaboradores, procesos y TIC en la organización. De igual forma estas aplicaciones permiten hacer seguimiento a los errores dados en la elaboración de los procesos, Las dificultades que más se presentan son las relacionadas con las interpretaciones de los diagramas por parte del usuario, como se identifica en los programas Adonis: Ce, Bonita Open Solution, Signavio Process Editor.

Teniendo en cuenta la necesidades de Siditel SA y el análisis de la tabla anterior, la aplicación Aris Express; por su tipo de modelación fácil y dinámica, al ser agradable para 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.

*Tabla 5 Marco Legal*

<b>Norma</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Aplicación</b>
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, s.f.)	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	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).



	comunicaciones, entre otras disposiciones. (MINTIC, s.f.)	
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	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

	<p>impuesto y aduanas nacionales.</p>	<p>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.</p>
<p>Ley 1581 del 2012</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>

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.

### **Herramienta de Recolección de Información**

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.

*Tabla 6 Criterios Entrevistados*

<b>Criterios de Selección de las personas a entrevistar</b>	<b>Características de los seleccionados a entrevistar</b>
<b>Gerente General</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener más de 20 años de experiencia en la empresa</li> <li>• Conocer el proceso de comercio exterior en la empresa</li> <li>• Conocer los sistemas de información</li> <li>• Uso de Tics adecuados</li> <li>• Conocimientos en logística</li> <li>• Manejo de idiomas extranjeros</li> </ul>
<b>Administrador y director del área de Importaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia 10 años en el cargo.</li> <li>• Procesos de importación, Precios de negociación.</li> <li>• Manejos de Software (SAP, DMS) para ingresos de documentos</li> </ul>

	<p>(Certificados de origen packing list) y facturación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación, (Seguros y fletes)</li> <li>• Uso de Tics, herramientas básicas (Word, Excel, etc.)</li> <li>• Manejo de Idioma extranjero</li> <li>• Habilidad de negociación</li> <li>• Adaptación en los sistemas</li> </ul>
<b>Auxiliar contable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia 1 a 2 años</li> <li>• Conocimiento para la facturación de importación (fletes, seguros, descuentos etc.)</li> <li>• Manejo de software exclusivo para facturación</li> <li>• Uso de Tics, herramientas básicas (Word, Excel, etc.)</li> <li>• Conocimiento y manejo de normatividad, leyes y normas para los procesos de comercio exterior.</li> </ul>
<b>Administrador de comercio exterior</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia 5 años</li> <li>• Conocimiento y mejor de documentos para las importaciones</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de</li> <li>• Uso de Tics, herramientas básicas Microsoft: (Word, Excel, etc.</li> <li>• Conocimiento en la legalización de mercancías</li> <li>• Manejo del sistema</li> <li>• Manejo adecuado de la logística</li> </ul>
<b>Auxiliar de Aduanas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia 1 a 2 años</li> <li>• Conocimiento de aduanas para la legalización de mercancía, facturas y certificados de origen</li> <li>• Conocimiento de software BPM, BPMS Y BPMN</li> <li>• Uso de Tics, herramientas básicas Microsoft: (Word, Excel, etc.</li> </ul>

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 arrojo 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 tendríamos 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 expresamos 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 seria 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- Sería 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

## **Estrategias**

### ***Propuesta de Modelo de gestión***

En esta etapa se presenta a la gerencia de la empresa Siditel SA, en conjunto con los colaboradores que intervienen en el proceso de comercio exterior dado por las importaciones de productos para su posterior comercialización, un plan estratégico con el fin de cumplir los objetivos propuestos en este proyecto.

Con el fin de buscar solución a las dificultades encontradas en el proceso de importaciones de la empresa Siditel SA, se proponen los siguientes criterios para la elección del sistema de gestión que se puede adaptar a las necesidades de la compañía.

- **Modelación:** Permite a la empresa diseñar sus procesos teniendo en cuenta sus necesidades, estableciendo reglas, responsables e información que se requiere para el proceso.
- **Unificación de procesos:** Requiere mantener unificados los distintos procesos que estén asociados a el área de importaciones de la compañía con el fin de cumplir estos, desde los procesos más generales a los más específicos.
- **Optimización:** Permite que los proceso contengan una operación simple, eficiente y ágil mediante la ejecución de los procesos.
- **Seguimiento:** Los procesos deben tener trazabilidad en las actividades que realiza cada persona que intervienen en los procesos.
- **Control:** Cumplimiento mediante la verificación de objetivos durante la ejecución de los procesos.
- **Flexibilidad y retroalimentación:** adaptación a los cambios que requiere los procesos debidos a los distintos cambios de su actividad comercial, además de corregir con el fin de mejorar los procedimientos ya establecidos.

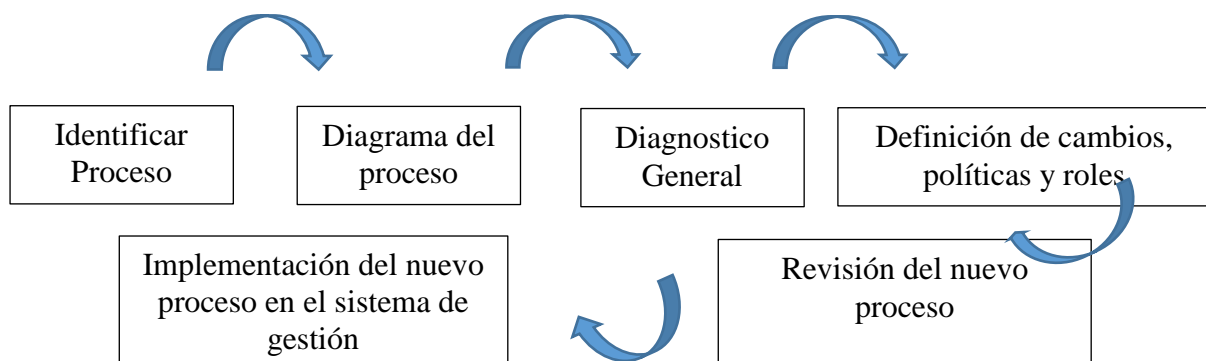


Según lo planteado anteriormente, además del análisis de las distintas herramientas que se pueden adaptar a las necesidades y estructura de los procesos de la empresa Siditel SA en el área de importaciones, se propone como modelo de gestión o BPM el programa Aris Express ya que también cuenta con un licenciamiento gratuito, lo que reduce los costos de implementación y ejecución. Además, posteriormente se puede realizar una evaluación económica con el fin de proyectar nuevas características que complementen el sistema de gestión seleccionado.

Con el fin de dar orden a la elaboración del esquema se solicita al área de importación de la empresa Siditel SA, crear una estructura de trabajo que permita la colaboración de todos los que intervienen en el área, dada de la siguiente manera:

- Jefe de Procesos
- Analista del proceso
- Evaluadores de proceso
- Ejecutores
- Retroalimentación

Para la implementación de esta herramienta BPM en la gestión de proceso del área de importaciones de la empresa Siditel SA, se hace necesario tener definido las políticas, actividades y roles que deben ser ejecutados durante los procesos, esto garantizará la ejecución eficiente de la herramienta, de acuerdo con esto se recomienda llevar a cabo el siguiente organigrama:



*Ilustración 10 Rediseño de Proceso*

*Fuente: Elaboración propia 2020*

Para la capacitación se dará por medio de talleres elaborados juntamente con los colaboradores que perteneces y participan en el área de importaciones de la empresa Siditel SA, estos talleres se llevaran acabo de con ayudas didácticas como: presentaciones de PowerPoint, videos, guías e instructivos y publicaciones web, asociadas al sistema de gestión propuesto.

Los temas por tratar en las capacitaciones tendrán una duración de 4 horas semanales por 4 semanas y su contenido estará distribuido de la siguiente manera:

- Introducción
- Objetivos
- Propósito del BPM en la estrategia corporativa
- Beneficios de la implementación
- Identificar proceso actual
- Funciones del proceso
- Roles de Usuarios
- Diagnóstico y definición de cambios
- Diagramar procesos
- Revisión e implementación en el sistema de gestión
- Monitoreo y control de cambios

Con el ánimo de garantizar el aprendizaje se pretende dar seguimiento continuo de la transmisión del conocimiento de todos los colaboradores, resolviendo las distintas dudas que se generen en la capacitación del sistema de gestión del área de importaciones de la empresa Siditel SA.

Para la implementación del modelo de gestión se define la distribución de las fases de trabajo a partir del siguiente cronograma

*Tabla 7 Cronograma*

Actividades	Semana 1		Semana 2		Semana 3		Semana 4	
	Dia	Dia	Dia	Dia	Dia	Dia	Dia	Dia
	1	2	1	2	1	2	1	2
Introducción, Objetivos, propósitos y Beneficios								
Identificar funciones y roles del proceso actual								
Diagnóstico y definición de cambios								
Revisión e implementación en la BPM								
Monitoreo y control								

Fuente: Elaboración propia, 2020.

El recurso humano necesario para la implementación del sistema de gestión en el área de importaciones de las empresas Siditel SA, estaría conformado por 5 personas que se identificarían así: Gerente general, Administrador, Auxiliar contable y 2 implementadores o capacitadores.

Igualmente, con el propósito de garantizar la adecuada implementación del sistema de gestión, se hace necesario contar con los recursos necesarios disponibles que se solicitan el siguiente presupuesto:

*Tabla 8 Presupuesto*

<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
Implementador	\$3.850.000
Desarrollos tecnológicos	\$4.400.000
Papelería	\$ 250.000
Refrigerios	\$ 200.000
Imprevistos	\$ 300.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 9.000.000</b>

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Los demás recursos físicos que se necesitan como televisor, computadores e internet se utilizarán de las instalaciones de la empresa Siditel SA.

## **Conclusiones**

Los sistemas de gestión y las Tics, han hecho que las empresas cada día evolucionen mas 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 mas 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 de ser mas eficientes y eficaces en los procesos.

## Referencias

- Andrea Mesa, C. L. (2014). COMPARATIVO ENTRE HERRAMIENTAS BPMN. *Soluciones De postgrado EIA*, 95-108.
- 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.
- BOC Products & Services AG. (04 de 05 de 2020). *ADONIS:Community Edition*. Obtenido de ADONIS:Community Edition: <https://www.adonis-community.com/en/>
- Bonitasoft. (05 de 05 de 2020). *Bonitasoft*. Obtenido de Bonitasoft: <https://es.bonitasoft.com/>
- Camargo Vega, J. J., Otalora Luna, J. E., & Alvarado Gaona, A. B. (2010). Todo alrededor de BPM. *Ingenio Libre*, 39.
- Cano, J. A., & Baena Rojas, J. J. (2017). Limitaciones en el uso y apropiación de tecnologías de información y comunicación para la negociación internacional en empresas colombianas. *Observatorio (OBS\*)*, 7.
- Cuellar, M. A. (26 de Marzo de 2015). Resolución Número 1769. (R. d. Externas, Ed.) Colombia.
- Cuevas, L. R. (2013). *10 pasos para aumentar la rentabilidad*. Madrid : Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Davila, A. M. (2016). *Manual Legal de Procedimientos y Mejores Prácticas en Importaciones*. Bogota: Legis.
- Fragozo, M. A. (15 de 03 de 2020). *Negocios Internacionales*. Obtenido de <http://negocio-internacional-md.blogspot.com/p/tipos-de-aprendizaje.html>



- Julio Juan Anaya Tejero, S. P. (2007). *Innovacion y mejora de procesos logísticos, Analisis, diagnostico e implementacion de sistemas logísticos* . Madrid : ESIC .
- Lopez Valencia, J. D., & Torres Valencia, J. D. (2017). Diseño de un plan de importación de la suela de calzado para Makro From Cali SAS. Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia.
- Maritza Ortiz Torres, P. M. (2013). Desempeño logístico y rentabilidad económica. Fundamentos teóricos y resultados prácticos. *Economía y Desarrollo* , 182-193.
- Martinez, A. I. (2006). Apertura económica en Colombia y el sector externo (1990 -2004). *Apuntes del CENES*, 24.
- 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/>
- Ocaña, S. A. (2015). Diseño de un modelo de gestión logística para importaciones de insumos agrícolas para la empresa importadora industrial Rosero de la ciudad de Riobomba - Ecuador, para el año 2014. Riobomba, Ecuador.
- Otzen, T., & Manterola, C. (Marzo de 2017). *Biblioteca electronica scielo*. Recuperado el 27 de 05 de 2020, de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022017000100037](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037)

- Patricia Cano Olivos, Fernando Orue Carrasco, Jose Luis Martinez Flores, Yesica Mayett Moreno, Gabrile Lopez Nava. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduria y Administracion* , 181-203.
- 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.
- Romero, J. H. (Junio de 2019). Optimización logística operativa de importación en las pymes de Santo Domingo. *Ingeniero en comercio exterior, integración y aduanas*. Quito, Ecuador.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill education.
- 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
- Schenone, D. S. (29 de 04 de 2011). *IBM*. Obtenido de ibm.com/developerWorks/ssa/: file:///C:/Users/linan/Desktop/introduccion-bpm-pdf.pdf
- Signavio GmbH. (05 de 05 de 2020). *Signavio*. Obtenido de Signavio: <https://www.signavio.com/>
- Software AG. (05 de 05 de 2020). *ARIS Community*. Obtenido de ARIS Community: <https://www.ariscommunity.com/>

Soto, D. (Septiembre de 2016). ¿QUÉ ES BPMN Y PARA QUÉ SIRVE? *Noticia*. Lima, Peru.

Thompson, I. (2007). Definición de Logística: Conozca desde distintas perspectivas cuál es la definición de logística. *Promonegocios.net*. Obtenido de Promonegocios.net.

Turkienie, D. (27 de JUNIO de 2019). *MUSICA Y MERCADO*. Recuperado el 03 de 2020, de <https://www.musicaymercado.org/desafios-de-comenzar-a-importar/>

Vaca, D. M. (2013). El sistema de gestión básica y su incidencia en las importaciones de la empresa Meganprofer S.A. De la ciudad de Ambato en el año 2012. *Trabajo de investigación*. Ambato, Ambato, Ecuador.

Yanes, M. L. (2015). TESIS ANÁLISIS DE NECESIDADES Y PROPUESTA DE EVALUACIÓN EN LÍNEA DE LA COMPETENCIA ORAL EN INGLÉS EN EL MUNDO EMPRESARIAL.

## Anexos

Entrevista para identificar proceso de importacion de la empresa SIA	
NOMBRE ENTREVISTADO: GABRIEL PUERTA	
CARGO: GERENTE	Fecha: MAYO 17/2020
INFORMACIÓN ENTREVISTA	
Preguntas	Respuestas
¿Los procesos de importaciones que representan en términos de ingresos y de mercado para la empresa?	Puede representar un 20% dentro de todo el proceso de abastecimiento.
¿Para usted es eficiente este proceso?	en un 80%
¿Qué limitantes encuentra en el proceso de importaciones de la empresa?	Principalmente en la demora de las sociedades de intermediacion aduanera. Y los proecos en puerto.
¿Qué mejoras le haría usted al proceso de importaciones desde su área?	identificar junto con la SIA, que ocasiona el retraso y lentitud.
¿Cuál es el aporte de su rol dentro del proceso?	revisión y aprobación de pago de impuestos
¿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?	Computador, pero ningun software especializado
¿Qué herramientas conoce usted de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que puedan aportar a este proceso?	Internet
¿Cuál sería su aporte al implementar alguna de las herramientas mencionadas anteriormente?	N/A
¿Cree usted que el agilizar los procesos, mejoraría los costos en el proceso de importación?	Claro que si.
¿Qué entiende usted como sistema de gestión?	Un proceso estandarizado para realizar una labor
¿Qué relación encuentra usted entre sistema de gestión y el proceso de importaciones?	Los dos son procesos que se repiten con muy poca variacion.
¿Qué opina usted de la implementación de un sistema de gestión en el proceso de importaciones de la empresa?	Deberia traer mas efectividad a la hora de hacer los tramites
¿Qué panorama puede tener la empresa al implementar un sistema de gestión para el proceso de importaciones?	Haria que el proceso se simplificara y podria hacerlo una persona que no tiene los conocimientos necesarios.
¿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?	Optimizando el tiempo. Evita reprocesos
¿Para usted que podría limitar la implementación de un sistema de gestión en la empresa?	La falta de un area dedidaca exclusivamente a esta labor
¿Sugiera un proceso que facilite la gestión de las importaciones de una manera más eficiente?	Asignar esta labor a un grupo especifico.
Firma Responsable del proceso	Firma Entrevistado

A/

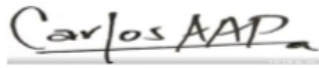
Entrevista sobre el proceso de implementación de la empresa en el área	
NOMBRE ENTREVISTADO: Carlos Patiño Bolaño	
CARGO: Administrador	Fecha: 20/05/2020
INFORMACIÓN ENTREVISTA	
Preguntas	Respuestas
¿Los procesos de importaciones que representan en términos de ingresos y de mercado para la empresa?	Las importaciones son la mayor fuente de ingresos para la sostenibilidad y el posicionamiento de la empresa en los mercados.
¿Para usted es eficiente este proceso?	Si es eficiente por ser procesos que la empresa maneja hace 20 años, en parte debemos mejorar.
¿Qué limitantes encuentra en el proceso de importaciones de la empresa?	La demora de las Agencias de Aduana y de los puertos en la nacionalización de la carga.
¿Qué mejoras le haría usted al proceso de importaciones desde su área?	Capacitación permanente del personal a cargo de este proceso.
¿Cuál es el aporte de su rol dentro del proceso?	Manejo logístico internacional y negociación de divisas.
¿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?	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.
¿Qué herramientas conoce usted de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que puedan aportar a este proceso?	Internet, correo electrónico, página web, software empresariales para el manejo de facturación, contable, estadísticas, gestión, procesadores de texto, hojas de cálculo, videos y audio conferencias.
¿Cuál sería su aporte al implementar alguna de las herramientas mencionadas anteriormente?	La comercialización a través de correos electrónicos, whatsapp.
¿Cree usted que el agilizar los procesos, mejoraría los costos en el proceso de importación?	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.
¿Qué entiende usted como sistema de gestión?	Conjunto de procedimientos que ayudan en la administración de una empresa.
¿Qué relación encuentra usted entre sistema de gestión y el proceso de importaciones?	El sistema de gestión nos permite ver las falencias y soluciones en los procesos de importación.
¿Qué opina usted de la implementación de un sistema de gestión en el proceso de importaciones de la empresa?	Me parece algo viable y que ayudaría a justar los procesos para bien del personal involucrado y en general de la empresa.
¿Qué panorama puede tener la empresa al implementar un sistema de gestión para el proceso de importaciones?	Principalmente en el ahorro en los costos y la reducción de los tiempos de importaciones.
¿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?	1.- Ahorro en los costos de bodegaje en puertos. 2.- Costos del transporte internacional y local. 3.- El personal involucrado en el proceso tiene mas tiempo para planear otras importaciones.
¿Para usted que podría limitar la implementación de un sistema de gestión en la empresa?	Los costos de implementación y el numero de personas requerida para la implementación.
¿Sugiera un proceso que facilite la gestión de las importaciones de una manera más eficiente?	Capacitación del personal involucrado en el proceso sobre los cambios de normatividad aduanera.
Firma Responsable del proceso	Firma Entrevistado Carlos Patiño Bolaño.

A)



Entrevista para identificar proceso de importacion de la empresa Siditel SA	
NOMBRE ENTREVISTADO:	
CARGO: AUXILIAR CONTABLE	Fecha: 20/05/2020
INFORMACIÓN ENTREVISTA	
Preguntas	Respuestas
¿Los procesos de importaciones que representan en términos de ingresos y de mercado para la empresa?	Es el lucro de la actividad economica por ende el funcionamiento de la empresa
¿Para usted es eficiente este proceso?	Si
¿Qué limitantes encuentra en el proceso de importaciones de la empresa?	El hecho de tener que pagar un tercero para el proceso de salida de puerto, ya que no se hace una legalizacion directa si no que se hace con el tercero y muchas veces se retrasa el proceso
¿Qué mejoras le haría usted al proceso de importaciones desde su área?	Agilizar el proceso contable para resultado final de costos
¿Cuál es el aporte de su rol dentro del proceso?	Tener actualizado el proceso contable
¿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?	Dispositivos electronicos, si son suficientes para la empresa ya que es la manera de contactar proveedores y realizar procesos
¿Qué herramientas conoce usted de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que puedan aportar a este proceso?	No conozco ninguna herramienta
¿Cuál sería su aporte al implementar alguna de las herramientas mencionadas anteriormente?	
¿Cree usted que el agilizar los procesos, mejoraría los costos en el proceso de importación?	Si, por que si se agilizan los procesos por ejemplo en cuanto a la nacionalizacion seria menos costo de bodegajes
¿Qué entiende usted como sistema de gestión?	Un proceso de mejora
¿Qué relación encuentra usted entre sistema de gestión y el proceso de importaciones?	Con el sistema de gestion se mejora el proceso
¿Qué opina usted de la implementación de un sistema de gestión en el proceso de importaciones de la empresa?	Seria adecuado para agilizar y mejorar costos
¿Qué panorama puede tener la empresa al implementar un sistema de gestión para el proceso de importaciones?	Puede ser mas facil y eficaz el proceso al momento de cada area encargarse de lo debido
¿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?	Mejora los procesos de importacion
¿Para usted que podría limitar la implementación de un sistema de gestión en la empresa?	El tiempo y costos
¿Sugiera un proceso que facilite la gestión de las importaciones de una manera más eficiente?	Ser nacionalizador directo
Firma Responsable del proceso	Firma Entrevistado <u>Valentina Ortiz</u>

*Anexo C. Entrevista Auxiliar Contable*

Entrevista para identificar proceso de importación de la empresa Siditel SA	
NOMBRE ENTREVISTADO: Carlos Andrés Aguirre Peña	
CARGO: Director Importaciones Statur Interprice	Fecha: 18 Mayo 2020
INFORMACIÓN ENTREVISTA	
Preguntas	Respuestas
¿Los procesos de importaciones que representan en términos de ingresos y de mercado para la empresa?	Somos una empresa de comercialización, entonces las importaciones son el 100% de nuestros productos
¿Para usted es eficiente este proceso?	El proceso de importación es en Zona Franca, es muy eficiente y novedoso
¿Qué limitantes encuentra en el proceso de importaciones de la empresa?	El tiempo que cada cliente se toma en nacionalizar su propia mercancía
¿Qué mejoras le haría usted al proceso de importaciones desde su área?	Exigiría el uso de mi propia agencia de aduanas, que cuentan con los BLs y guías aéreas originales.
¿Cuál es el aporte de su rol dentro del proceso?	Soy el encargado del 100% de las importaciones y el proceso desde embarque en origen hasta la entrega parcial a cada cliente
¿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?	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.
¿Qué herramientas conoce usted de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que puedan aportar a este proceso?	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
¿Cuál sería su aporte al implementar alguna de las herramientas mencionadas anteriormente?	Mantener las declaraciones en la nube para que tanto los clientes como nuestro personal comercial puedan acceder a ellas
¿Cree usted que el agilizar los procesos, mejoraría los costos en el proceso de importación?	Ciertamente ayudaría a la gestión comercial, que a vez se traduce en mejores ventas
¿Qué entiende usted como sistema de gestión?	Sistemas que pueden ayudar a cualquier empresa a mejorar procesos
¿Qué relación encuentra usted entre sistema de gestión y el proceso de importaciones?	Poder acceder de manera inmediata a la información para acortar los tiempos de nacionalización
¿Qué opina usted de la implementación de un sistema de gestión en el proceso de importaciones de la empresa?	Haría más eficaz la digitalización de la información
¿Qué panorama puede tener la empresa al implementar un sistema de gestión para el proceso de importaciones?	Menos tiempo de tránsito de importación. En el momento nos tardamos de 7 a 10 días hábiles en nacionalizar una carga parcial
¿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?	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
¿Para usted que podría limitar la implementación de un sistema de gestión en la empresa?	No poder compartir o acceder a toda la información.
¿Sugiera un proceso que facilite la gestión de las importaciones de una manera más eficiente?	La digitalización promete mucho en cuanto a tiempo y eficacia del manejo de la información para las importaciones
Firma Responsable del proceso	Firma Entrevistado 

#### Anexo D. Entrevista Director de Importaciones

Entrevista para identificar proceso de importacion de la empresa Siditel SA	
NOMBRE ENTREVISTADO: Jaime Andres Noreña	
CARGO: AUXILIAR EN ADUANAS	Fecha: 18 MAYO DE 2020
INFORMACIÓN ENTREVISTA	
Preguntas	Respuestas
¿Los procesos de importaciones que representan en términos de ingresos y de mercado para la empresa?	Estos procesos nos representa una apertura a mas negociaciones con los diferentes clientes que se manejan ya que si no contamos con disponibilidad de producto no tendremos como negociar con ellos.
¿Para usted es eficiente este proceso?	Si, ya que si no contamos con produccion nacional debemos de realizar dicho proceso para satisfacer las necesidades de los clientes.
¿Qué limitantes encuentra en el proceso de importaciones de la empresa?	En cada proceso encontramos un limitante diferente ya que en ocasiones por cuestiones climaticas, de orden publico, logísticos, etc tenemos retrasos; sin embargo no dejamos de cumplir y satisfacer los clientes.
¿Qué mejoras le haría usted al proceso de importaciones desde su área?	La unica mejora que yo haria seria la de los tiempos ya que muchas veces los clientes necesitan con urgencia su mercancia.
¿Cuál es el aporte de su rol dentro del proceso?	Mi aporte es la poca o a su vez experiencia que dia a dia adquiero con los diferentes procesos.
¿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?	Manejamos diferentes plataformas ya que monitoreamos nuestras cargas desde el momento de la aprobacion de la compra; Si son suficientes ya que como lo expreso noos permiten tener un control suficiente de los procesos en curso.
¿Qué herramientas conoce usted de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que puedan aportar a este proceso?	Siglo XXI, Muisca, Plataformas de las Aerolíneas y navieras, ICA, Invima, entre otras.
¿Cuál sería su aporte al implementar alguna de las herramientas mencionadas anteriormente?	Mi aporte sería el buen manejo de estas plataformas para no generar reprocesos y/o congestiones innecesarios.
¿Cree usted que el agilizar los procesos, mejoraría los costos en el proceso de importación?	Si, ya que en ocasiones por actuaciones de los funcionarios aduaneros nos generan extra costos.
¿Qué entiende usted como sistema de gestión?	Es la implementacion de diferentes sistemas o mecanismos para la optimizacion de tiempos en los difenretes procesos.
¿Qué relación encuentra usted entre sistema de gestión y el proceso de importaciones?	Es una gran alianza ya que como mencione anteriormente nos ayuda mucho las buenas herramientas con las que contemos para asi darle un mejor manejo a los procesos y a su vez mejorar los tiempos.
¿Qué opina usted de la implementación de un sistema de gestión en el proceso de importaciones de la empresa?	Nos ayuda mucho a mejorar tiempos de gestion en los procesos y asi garantizarle a los clientes una muy buena atencion y un despacho oportuno de sus productos.
¿Qué panorama puede tener la empresa al implementar un sistema de gestión para el proceso de importaciones?	El mejor panorama que podemos presentar es el cumplimiento de los despachos a nuestros clientes ya que con esta gestion generamos un gran impacto y una excelente recomendación.
¿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?	Nos puede generar una ganacia en tiempos y dicha ganacia nos genera un efectivo positivo ya que asi no generamos extra costos y mucho menos multas por incumplimiento.
¿Para usted que podría limitar la implementación de un sistema de gestión en la empresa?	El unico limitante que yo notaria seria el no contar con el dinero suficiente para esta implementacion sin embargo existen en el mercado varias alternativas de adquisicion.
¿Sugiera un proceso que facilite la gestión de las importaciones de una manera más eficiente?	Un sistema que tenga enlace directo entre los proveedores, las navieras, aerolíneas y nosotros como clientes y asi evitar tantas intermediaciones.
Firma Responsable del proceso	 Firma Entrevistado

*Anexo E. Entrevista Auxiliar de Aduanas*