

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

Plan de mejoramiento de la empresa CI IBLU “Colombia”.

Estefanía Henao Osorio

Tecnológico de Antioquía

Trabajo de grados II

Septiembre 03 de 2021

### Notas del autor

Estefanía Henao Osorio, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas  
La correspondencia relacionada con este trabajo debe ser dirigida a nombre de  
Estefanía Henao Osorio, Tecnológico de Antioquía, sede Itagüí.

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

Estefanía Henao Osorio  
Carrera Administración Comercial  
Trabajo de grado II  
Docente: Beatriz Elena Zea Ortiz  
Septiembre 03 de 2021

Institución Universitaria Tecnológico de Antioquía  
Facultad de Ciencias Administrativas y económicas  
Sede Itagüí- Antioquía  
2021

Diseño de estrategias para mejorar la prestación del servicio al cliente, generando  
aumento en la participación en el mercado

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

### Tabla de contenido

RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
1. INTRODUCCION.....	6
2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	9
3. MARCO TEORICO, LEGAL Y CONCEPTUAL.....	10
3.1 Teorías soporte de la propuesta de mejoramiento.....	10
3.2 Revisión de la literatura.....	16
4. METODOLOGIA.....	21
4.1 Enfoque.....	¡Error! Marcador no definido.
4.2 Recolección de la información.....	¡Error! Marcador no definido.
4.3 Estructura de la entrevista.....	¡Error! Marcador no definido.
4.4 Muestra.....	¡Error! Marcador no definido.
4.5 Perfil del entrevistado.....	¡Error! Marcador no definido.
4.6 Proceso.....	¡Error! Marcador no definido.
4.7 Desarrollo.....	¡Error! Marcador no definido.
5. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	22
5.1 Resultados.....	22
5.2 Discusión de los resultados.....	26
6. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES.....	31
BIBLIOGRAFIAS.....	33

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

### **RESUMEN.**

El plan de mejoramiento para el área comercial de la compañía CI-IBLU tiene como enfoque principal el diseño de estrategias para mejorar la prestación del servicio al cliente, facilitando la comunicación y generando aumento en la participación en el mercado, evitando reprocesos por la falta de información o inconvenientes en el aplicativo donde se aprueban los diferentes procesos, la idea es establecer los formatos adecuados, con la información puntual y así validar estrategias de mejora con el fin de tener un proceso ágil, oportuno y veraz.

De igual manera se consideró necesario la realización del diseño metodológico cualitativo para estar basados en la información de las áreas encargadas del proceso, con el fin de tener un espacio conversacional donde se pudiera expresar las recomendaciones, quejas u opiniones que se tienen acerca de este tema.

En el desarrollo de la investigación se identificaron elementos de mejora en base a los inconvenientes que se han estado presentado como lo son, los retrasos en la aceptación del factor, la falta de descripción en los ítems para ser comprendidos más fácilmente, la poca comunicación asertiva que se tiene en el momento de la negociación, los reprocesos en el aplicativo ingresando información ya mencionada en pasos anteriores teniendo un retraso en el proceso final.

El plan de mejora se muestra con la implementación de información más detallada en cada uno de los ítems de la cotización, además de un trabajo en equipo estando pendientes de las actualizaciones y cierres de factores teniendo una comunicación más asertiva con los asociados explicando el modelo de negocio para dejar la información clara desde el inicio y dar comienzo a todo el ciclo operativo de la mejor manera.

**Palabras claves:** Comercial, cotización, operador logístico, ciclo operativo, factor, asociados, importación, documentación, negociación.

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

### **ABSTRACT**

The improvement plan for the commercial area of the ci-IBLU company has as its main focus the entire documentary process for the client / supplier to start the quote and negotiation having a good planning avoiding reprocesses due to the lack of information or inconveniences in the application where the process is approved, the idea is to establish the appropriate formats, with timely information and thus validate improvement strategies in order to have an agile process improving for both parties and subsequently expand the market.

Therefore, it was considered necessary to carry out the qualitative methodological design to be based on the information of the areas in charge of the process, in order to have a conversational space where the recommendations, complaints or opinions that are had on this subject could be expressed.

In the development of the research, elements of improvement were identified based on the inconveniences that have been presented, such as delays in the acceptance of the factor, the lack of description in the items to be understood more easily, the little assertive communication that is had at the time of negotiation, the reprocesses in the application entering information already mentioned in previous steps having a delay in the final process.

The improvement plan is shown with the implementation of more detailed information in each of the items of the quote, in addition to teamwork being aware of the updates and closures of factors having a more assertive communication with the associates explaining the business model to leave the information clear from the beginning and start the entire operating cycle in the best way.

**Keywords:** Commercial, quotation, logistics operator, operating cycle, factor, associates, import, documentation, negotiation

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

### 1. INTRODUCCION

La empresa se fundó en 1983 como una compañía productora y comercializadora de productos de confección textil. CI IBLU S.A.S cuenta con un proceso donde se evalúan las cotizaciones para los clientes y proveedores definiendo el modelo de operación, lo que evidencia que son una buena opción para la compañía, posteriormente se realiza un análisis para observar detenidamente los procesos establecidos como modelo y el ciclo de operación, recolección de datos y cierre final. Este diagnóstico, se apoyará en las áreas que comprenden todo lo relacionado con la cotización que permite identificar los reprocesos y retrasos en la documentación por devoluciones, bien sea por información incompleta o incorrecta, evitando el incumplimiento con las fechas pactadas de solución. El propósito es optimizar el proceso, definiendo formatos más amigables para los clientes y proveedores, adjuntando un documento de ayuda muy concreto y didáctico, que permita tener una comunicación más asertiva, realizando pruebas para encontrar oportunidades de mejora. Hoy es necesario conocer en profundidad los procesos en una compañía, los cuales son de gran ayuda e importancia para el crecimiento en el mercado, de igual manera se requiere de una planeación bien estructurada, que evitará reprocesos en la organización, estandarizando procedimientos de manera conjunta.

Con el trasegar de los años CI IBLUS S.A.S, ha logrado tener 3 plantas de producción, zonas francas en Rionegro donde se distribuye y almacena los diferentes negocios y la sede en Medellín en el área administrativa contando con más de 1.100 empleados y 2.275 asociados de negocios, gracias a su reconocimiento en el mercado y sus certificaciones que la hacen una compañía confiable. En el 2020 fue el año de mayor crecimiento en un 30% ya que en el año 2019 se unieron 584 asociados y en el 2020 fueron 819, se proyecta seguir con la visión de ser líderes en la prestación de servicios logísticos y producción de prendas

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

de vestir agregando valor a la cadena de suministros del cliente con alta presencia en el mercado. De igual manera es importante mencionar que en el medio existen otras empresas del mismo objeto social, como son Orbital Logística y Distribución, Trasmodal Express SAS, Aduanimex MX, Magnum, en total estas serían la competencia más directa ya que tienen características similares en tema de servicios y posicionamiento, sin embargo, en Colombia operan más de 35 empresas dedicadas a este objeto social y se puede seguir ampliando el mercado ya que es una herramienta muy útil hoy en día para las compañías.

La organización es reconocida por ser pioneros en el servicio financiero, logístico y de abastecimiento a terceros a nivel nacional, perfeccionando todos los servicios para seguir siendo una compañía líder en soluciones empresariales. Es ahí donde la intervención en el área comercial en CI-IBLU permitirá consolidar un proceso muy bien definido desde la parte inicial con el fin de que todo marche de la mejor manera optimizando y garantizando un buen proceso, generando rentabilidad para la organización al incrementar su mercado hacia nuevos clientes/proveedores y siendo la mejor opción para ellos con nuestro modelo de operación. En el trabajo se propone el objetivo general, que consiste en diseñar estrategias de mejoramiento de servicio al cliente, que permita aumentar la participación en el mercado, actualmente se tiene deficiencia en los procesos de cotización y creación de nuevos asociados, por lo tanto se realizará una observación de los procesos que se están realizando en la empresa y poder determinar las falencias y a su vez el grado de satisfacción de los asociados con el proceso que se está llevando a cabo para implementar las estrategias de mejora.

El trabajo está estructurado por varias sesiones donde se analizarán los antecedentes de la problemática que se planteará la cual está basada por un marco teórico, legal y conceptual, con información real de la compañía y comparaciones de otros planes de mejoramiento comerciales para poder validar los aspectos más relevantes. Se

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

estará mostrando la metodología a trabajar con sus respectivos resultados para dar constancia de la investigación, luego se realiza el análisis y discusión de resultados y por último se llegarán a las conclusiones y recomendaciones con el fin de mostrar soluciones específicas y poner en marcha en la compañía.

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

### **2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.**

La empresa CI IBLU SAS como se ha mencionado es una compañía líder en el servicio financiero, logístico y de abastecimiento donde su proceso inicia con el contacto de sus clientes y proveedores que también son llamados asociados de negocio, actualmente se cuenta con 2.275, una cifra muy representativa para la compañía ya que se evidencia su gran crecimiento en el mercado. En este sentido es importante analizar el proceso que se está llevando a cabo con los asociados, primero se vinculan a la cadena de suministro los cuales se les da una clasificación de acuerdo a su capacidad financiera teniendo un cupo aprobado que cubra la operación de compra que puede ser nacional o importada y para ello se necesitan los últimos estados financieros, también requisitos legales entre otras. Se tiene actualmente 3 formatos definidos:

**F-GN-25:** circular informativa donde le especifican al asociado el proceso a seguir para ser registrado.

**F-GN-23:** formulario único para la vinculación y actualización de asociados de negocio (clientes y proveedores).

**F-GN-24:** formato uno en inglés y otro en español para asociados internacionales para diligenciamiento.

Después solicitamos los documentos requeridos para cerrar el proceso, que normalmente son el RUT, certificaciones, formatos (FGN25-23-24) y otros requerimientos dependiendo del asociado. En el transcurso del año 2021 se han evidenciado reprocesos en este sector, de 10 procesos 8 son devueltos por información incompleta o incorrecta, lo implica reprocesos para ambas partes, debido a esto se empezará a realizar mejoras en base a las situaciones ya evidenciadas y así poder encontrar un punto donde todo empiece a fluir más ágil y oportunamente

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

### **3. MARCO TEORICO, LEGAL Y CONCEPTUAL**

Para la realización de este trabajo en primer lugar se analizan algunas teorías soportes de la normativa en Comercio Exterior y la logística, que son vitales en este campo ya que plantean como se hace inicialmente el intercambio de bienes y servicios a nivel internacional seguidamente se hace una revisión de literatura de diferentes artículos relacionados

Además, se expondrá una revisión de sus perspectivas teóricas y metodológicas basándonos en otros planes de mejoramiento comerciales para ampliar el conocimiento y saber cómo proceder.

#### **3.1 Teorías soporte de la propuesta de mejoramiento.**

La compañía se fundó el 23 marzo de 1983 por Israel y Samuel Bluman logrando posicionarse por sus grandes estándares de calidad en el mercado, mediante el apoyo de recursos tecnológicos que hoy en día son una herramienta fundamental, además de su personal resaltándose por sus excelentes labores y en beneficio de sus asociados de negocio, es decir clientes/proveedores.

Actualmente cuenta con 15 bodegas las cuales se distribuyen en 13 con alimentos secos y 2 de fríos el cual es un negocio nuevo que lleva aproximadamente dos años funcionando convirtiéndolos en los únicos del país con sistema de frío a base de dióxido de carbono CO<sub>2</sub>, que no daña la capa de ozono y reduce el impacto climático, cuentan con 6 cámaras de frío para refrigeración y congelación, 6 cuartos de proceso de adecuación de producto con temperatura controlada de 0°C a 5°C, 3 basculas para validar el peso y precámara en temperatura controlada entre 2°C a 5°C, gracias a estos estándares se ha logrado posicionar y conseguir asociados de negocio como Mi pez, Golfo seafood, Distribuidora el amazonas, Operadora avícola Colombia SAS y Frutinal, quienes por pertenecer a esta compañía disfrutan de sus beneficios como recepción de despachos en sus cargue y descargue con un sistema de

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

WMS controlando el producto con fechas de vencimiento y lotes, distribuyendo según sea el caso de almacenamiento de refrigeración o congelación, acondicionando y alistando el producto. Todo esto se encuentra ubicado en zona franca ubicada en Rionegro 20.000 mt<sup>2</sup> aproximadamente con 4 muelles y capacidad para 1.000 contenedores 40HC y 500 empleados en esta sede brindando transporte de mercancía marítimo, aéreo y terrestre.

También cuentan con el negocio textil que se encarga de todo el proceso de manufactura hasta la entrega del producto final, actualmente cuentan con tres plantas y 600 empleados dedicados a la producción de paquete completo y maquila para diversos clientes de la industria textil, todo comienza con el diseño, con asesorías especializadas de mordería que hace referencia al corte y confección con una plantilla realizada en papel para ser copiada en el tejido y fabricar una prenda de vestir, también incluye telas, insumos, estampados, bordados y además procesos especiales. Después se procede al patronaje con herramientas de precisión como el sistema Gerber y Morgan para la realización de patrones, trazos e impresión, además viene complementado con proceso de abastecimiento garantizando que el producto cumpla con los requisitos necesarios en el tiempo indicado, asegurando calidad y controlando inventario con una búsqueda constante de nuevos proveedores para suplir todas las necesidades del cliente. Este proceso está ubicado en la ciudad de Medellín otra sede donde también está el área administrativa de la compañía.

Hoy en día muchas compañías se mueven por procesos de importación y todo el tema logístico, de abastecimiento y flujo de caja, por eso es de suma importancia, mejorar en aspectos internos de la compañía para ir posicionando cada vez en el mercado. El número de empresas de importación crece cada año, y con razón cuando se hace correctamente, entonces se debe de tener en cuenta aspectos para un proceso de importación exitoso como:

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

Descubra las reglas de embalaje, en muchos países, los productos importados deben empaquetarse de cierta manera para que la importación sea exitosa. Esto es principalmente para evitar que la mercancía se dañe los productos pueden pasar por condiciones climáticas extremas y estar sujetos a condiciones de carga duras. Por lo tanto, es fundamental asegurarse de que estén embalados de acuerdo con los requisitos para evitar daños, al planificar la importación, las empresas deben mantener un registro de los requisitos y políticas de embalaje de los países desde los que están importando.

Otro aspecto es tener cuidado con la ruta a veces, la ruta entre un país y otro es sencilla y directa. En otras ocasiones, no lo es. En el caso de rutas indirectas, existe un mayor riesgo de retraso en la entrega. Por lo tanto, es fundamental que las empresas investiguen en la ruta y sepan si deben esperar un retraso en la entrega. Después de conocer la ruta y la posibilidad de retraso, una empresa tendrá la opción de cancelar el envío o tomar una ruta diferente. Esto puede ayudar a prevenir la incertidumbre en el negocio de las importaciones. Además, cuando un envío se mueve de un país a otro, puede pasar por diferentes países en el camino. A veces, esos países pueden requerir un cheque, aunque los productos no sean para ellos. Cuando una empresa realiza esta investigación, es vital asegurarse de que también conozcamos dichas leyes. (Containers, 2021)

También es importante tener claro los requisitos o paso a paso que tiene registrado hoy Colombia para permitir una importación de manera exitosa.

Primero la ubicación de la subpartida arancelaria, para localizar la subpartida arancelaria de su producto tiene dos opciones uno través del arancel de aduanas o con la ayuda informal que le brinda el centro de Información. Es importante aclarar que la DIAN es el único Ente autorizado para determinar la clasificación arancelaria, según el Decreto 2685/99 Art.236 y la Resolución 4240/00 Art. 154 al 157 de la DIAN.

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

Tener registro como importador, para importar en Colombia se debe pertenecer al régimen común, para ello debe estar inscrito en Cámara de Comercio y tener Registro Único Tributario-RUT.

Realice un estudio de mercado y de factibilidad económica de la importación, analizando entre otros aspectos: precio del producto en el mercado internacional, costos de transporte internacional, costos de nacionalización y demás gastos a que hubiere lugar. (mincit.gov, 2020)

También es importante tener las bases para un servicio al cliente, desde el primer contacto con el cliente, hay que generar un clima de confianza, hacerlo sentir cómodo y que sienta que estás muy interesado en hacer negocios con él.

No des números antes de hacer la cotización. Los potenciales clientes suelen preguntar sobre el costo de la venta desde el principio. Una cotización formal debe ser producto de un estudio riguroso y mostrarle el potencial y las principales credenciales, es decir, la experiencia en el rubro, logros comerciales comprobables, clientes grandes a los que se haya atendido, etc. Es una buena carta de presentación, sobre todo si el cliente está indeciso.

Para la creación de una excelente cotización se debe conocer muy bien el cliente, de tal forma que se pueda elaborar una cotización a su medida. Buscar información de esa empresa para que la propuesta económica no supere sus expectativas.

La cotización debe incluir los gastos que vas tener que realizar para hacer el trabajo, las personas que vas a contratar, el tiempo que te va llevar, y la ganancia que esperas recibir. No quedarse solo con el envío de la cotización por correo electrónico, buscar una reunión para una presentación de la propuesta, donde se pueda absolver todas las dudas de los potenciales clientes y ajustar la oferta según lo que necesite el cliente y cumplir con los plazos y requerimientos solicitados. (Destino Negocio, 2015)

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

La compañía Ci-iblu cuenta con la certificación en OEA (operador económico autorizado) este aval es otorgado por la dirección de impuestos y aduanas que pretende reforzar la seguridad de la cadena de suministro fabricantes, exportadores, importadores, almacenistas, distribuidores, agentes aduanales, transportistas, entre otros, dando como ventaja atención al personal, carriles preferenciales para el despacho de mercancías, priorización en el despacho aduanero, simplificación y facilidades administrativas, no suspensión del padrón de importadores y reconocimiento mutuo entre países. La certificación facilitará y agilizará el cruce de mercancías, se incrementará en mayor medida la seguridad de los embarques y se mejorarán los tiempos en la exportación e importación, logrando hacer más competitivas a las compañías certificadas, es un paso para incrementar los controles de seguridad dentro de la organización, otorgando confiabilidad en el mercado internacional y mantenimiento de las obligaciones aduaneras. (Castro, CERTIFICADO DE OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO (OEA), 2016)

Además de eso la compañía cuenta con la normativa ISO9001, enfocada en los sistemas de administración, teniendo un proceso efectivo en calidad de productos y servicios dando como beneficios una mejora de los resultados en la organización a grandes rasgos con la situación financiera de las empresas aumentando las ventas el cual es uno de los motivos que llevará a resultados positivos dentro de la organización, es debido en gran medida a la mejora de la imagen de la misma, y al aumento de la productividad mostrando confianza al mercado y en los consumidores aumentando la productividad tanto por parte de los recursos tecnológicos, como por los trabajadores dando mayor satisfacción por parte de los clientes, generando valor. Certificar el sistema de gestión de calidad llevara conseguir mejores condiciones con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, lo que permitirá reducir las posibilidades de que se produzca un incidente laboral. (Blog Calidad y Excelencia, 2018)

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

Al validar todos estos estándares de calidad y su gran posicionamiento en el mercado de la compañía es muy importante revisar el inicio de todo el proceso, es ahí donde se inicia la negociación y por ende se incrementaría la demanda del mercado.

De igual manera encontramos otro elemento para definir, que son las cotizaciones, documento contable en donde se detalla el precio de un bien o servicio para el proceso de compra o negociación, este documento informativo lo utiliza el área de comercial de una empresa para entablar una negociación, su importancia se da a nivel administrativo, debido a que una cotización permite la generación de informes que comparan los productos cotizados con los facturados, un cliente solicita una cotización, este está en el derecho de decidir aceptar, modificar o rechazar. (sigo.com, 2018)

En la compañía para realizar este proceso de cotización y tener un asociado de negocio se da una asesoría general y brindando los formatos F-GN-23, 24 y 25 según sea el caso que aplique, los cuales deben ser diligenciados en su totalidad y cumplir con todos los demás requisitos:

### **Asociado de negocio cliente o proveedor Nacional.**

Formato F-GN-23 diligenciado sin espacios y con firmas., RUT, Certificado de existencia o representación legal con máximo 30 días de expedición, Certificado de la cuenta bancaria con máximo 6 meses de expedición, 2 referencias comerciales y para clientes plan de contingencia, si provee un bien o servicio de los mencionados (1al13 según la circular F-GN-25 en el numeral 5.2) Si cuenta con certificado BASC, OEA u otro.

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

### **Asociado de negocio cliente o proveedor internacional.**

Diligenciar el formato F-GN-24 el cual puede estar uno en español y otro en inglés, RUC, RUE, ID Fiscal, Rut, certificaciones bancarias, certificaciones de seguridad a nivel internacional (ISO, OEA, entre otras).

Es importante mencionar que la compañía realiza verificación de antecedentes comerciales, ante la Autoridad civil y judicial. Además, según la ley LA IFT.

Todo este proceso es solo para realizar la creación del asociado o actualización en caso de llevar varios años sin operar con la compañía, a parte se encuentra el formato realizado por CI IBLU con el fin de detallar todas las especificaciones según el producto con que se va a operar para poder tener claro cuáles son las herramientas a utilizar con cada cliente u proveedor, es allí donde se entrara a realizar un análisis con el fin de mirar la información como se encuentra establecida y con que observaciones se encuentra para que el proceso se lleve a cabo de manera óptima sin reprocesos ni devoluciones.

### **3.2 Revisión de la literatura**

Validando planes de mejoramiento de otras áreas se realizó la comparación con la compañía SIAP agencia de aduanas SAS, que se fundó en 1963 con alta experiencia en el manejo del sector comercio exterior, ha sido participe en grandes proyectos de infraestructura a nivel nacional (Metro de Medellín, explotación de níquel en Cerromatoso, Minas del Cerrejón en la Guajira, exploración y explotación de petróleo en Cusiana y Cupiaguá) y ha manejado las operaciones de comercio exterior de importantes empresas de diferentes sectores (IBM, Henkel Colombiana, Interconexión Eléctrica S.A., Empresas Públicas de Medellín, Siemens, Alstom, Ecopetrol, Invermec. Siap al cumplir con las exigencias de idoneidad, infraestructura financiera, física, técnica y administrativa, así como con la experiencia y la capacidad de prestar sus servicios en todo el territorio nacional fue autorizada por la DIAN a través de

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

la resolución res. 1561/2008, como agencias de aduanas nivel 1 Siap está certificada bajo las normas ISO, Nokia Colombia, Argos, Ecopetrol, entre otros). Siap al cumplir con las exigencias de idoneidad, infraestructura financiera, física, técnica y administrativa, así como con la experiencia y la capacidad de prestar sus servicios en todo el territorio nacional fue autorizada por la DIAN a través de la resolución res. 1561/2008, como agencias de aduanas nivel 1 Siap está certificada bajo las normas ISO.

La problemática que tiene la compañía está en el área comercial con el manejo y planeación para introducir nuevos clientes a la compañía, se encuentran debilidades en la asignación de los clientes a su respectivo coordinador, teniendo en cuenta que es importante la asignación de clientes para evitar confusiones en los procesos y obtener la información adecuada y necesaria de los clientes, también están los acuerdos de la negociación realizada con el personal del área comercial e información básica del cliente, que por falta de datos se ha visto afectada el área operativa con los tiempos para realizar un adecuado proceso de importación.

El objetivo con este análisis era descubrir cuáles fueron las formas adecuadas que SIAP como agencia de aduana emplea para atraer nuevos clientes que tengan una mayor cantidad de importaciones y de este modo ser su agencia de aduana preferencial al momento de realizar sus operaciones, también se tiene como parte importante del proyecto el manejo del cliente después de realizada la negociación es decir su correspondiente plan de negocio con claridad en los que se pactará, la entrega a los coordinadores de servicio al cliente de dicha negociación teniendo en cuenta de manera equitativa la cantidad de clientes que atiende cada uno de ellos y su cantidad de operaciones mensuales.

La investigación se desarrolló basados en una metodología de análisis y explicativo que tiene como objetivo dar explicación sobre él porque ocurre un

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

fenómeno, además para entender el comportamiento de los clientes, en primera instancia comenzar con la realización de un estudio de mercado donde se permitirá conocer el comportamiento del consumidor final interesado en el servicio, del cual esta información será de gran valor para la toma de decisiones. El área comercial de las empresas se enfrentan en la actualidad a grandes cambios en cuestiones tecnológicas y de marketing por esto deberán estar anticipados para los cambios adaptándose y concientizando de los medios pertinentes para agilizar el encuentro y adquisición de nuevos clientes, y así lograr cumplir con las necesidades pertinentes de los clientes y cambiantes del mercado, se diseña la preparación anticipada donde se tiene en cuenta tanto el punto de vista de los consumidores como el de la competencia directa.

A lo largo de la investigación encontraron que el incremento en el volumen de las operaciones en determinados periodos del año se presenta como una prueba para las agencias de aduanas, en la cual se destaca la calidad y oportuna prestación de sus servicios. Lo que conlleva a la necesidad de ser reconocida entre las demás aduanas ubicadas en Medellín y en metas futuras a nivel nacional, para este reconocimiento SIAP necesita avanzar al paso que lo hace el mundo del comercio, se puede notar que para captar los clientes se utiliza un marketing digital dirigido a los sistemas de información, internet y la red ya que se ha convertido en una herramienta para el crecimiento de todas las empresas y no se puede pensar que con tener la página web propia de la empresa se reconocerá y bastará para llamar la atención de próximos clientes, también se necesitan plataformas para la mejora en el desempeño de la búsqueda de clientes, es decir llegar a los clientes indicados con la información indicada; para cualquier negociación que se realice uno de los primeros pasos a seguir es preparar la negociación, es decir, saber que se va ofertar de ante mano y la tecnología actual nos brinda la posibilidad de anticiparnos a esto de la cual es una parte importante de la que carece SIAP. Y las causas de la problemática

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

tiene que ver con la falta de personal en el área comercial, bajo acompañamiento para realizar las negociaciones o preparar licitaciones a nuevos y actuales clientes, personal rotativo en el área comercial en el que afecta al déficit de personal, debido que SIAP cuenta con una alianza con panalpina una de las causas ha sido el confiar que la mayoría de los clientes llegarán por este medio y no se buscarán de forma autónoma, baja inversión en el marketing de la empresa para la promoción de sus servicios.

La propuesta a la que se llegó en base a todo este proceso investigativo según los resultados arrojados por el estudio de la matriz DOFA, EFI y EFE, también con la posibilidad de implementar la plataforma utilizada en SIAP para la búsqueda de clientes (legiscomex) el cual sería una página web se plantean varios puntos a mejorar y agilizar la búsqueda ya que al momento de elaborar la plataforma en SIAP se debe tener claras.

- La plataforma debe ser amigable, es decir, al momento de realizar la búsqueda de clientes en cualquier plataforma ya sea legiscomex, Discovery se presentó que las personas encargadas del área comercial a la hora de ingresar a estas, mencionan la dificultad que tienen debido que esta se presenta con diversas pestañas para llegar a los módulos e iniciar la búsqueda de las estadísticas lo que implica la pérdida de tiempo en la mayoría de los casos.
- De la misma manera que las demás plataformas esta se alimentará de la base de datos de la DIAN, pero será programada para solo tomar la información más relevante y actual de los clientes

De igual manera mostrará información como el volumen de la carga, peso, puerto de embarque, producto o mercancía que ingresa normalmente al país, país de origen de las mercancías, intermediación y proveedores. Para la realización de la propuesta es necesario programar y realizar el presupuesto

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

promedio y recurso humano promedio para su implementación. Para esto se toman las variables del recurso humano ya sea el personal encargado de realizar la plataforma, el área comercial quien la implementa y el probable presupuesto determinado para la realización del plan de mejoramiento.

Con todo este proceso se llegan a unas conclusiones y aspectos a resaltar como que el agenciamiento aduanero es una actividad incesante dentro del marco económico, por lo cual la intervención de su proceso comercial es indispensable para el crecimiento como agencia de aduana. Las falencias de SIAP a la hora de la búsqueda de clientes por la falta de acompañamiento y apoyo de la agencia de aduana SIAP causa una gran debilidad en ella ya que no se tiene los recursos necesarios para la búsqueda de clientes que determinen una parte importante de ella esto afecta el proceso operativo realizado por el coordinador servicio al cliente ya que no se tiene amplitud de la información obtenida del área comercial, también al ser clientes de pocas operaciones se debe tener más cantidad de clientes para cumplir con los indicadores determinados por la empresa y debido a esto se sobre cargan trabajo de para cumplir con dichos indicadores. Al presentar la posibilidad de una plataforma propia de SIAP donde ellos mismo se encarguen de su implementación con la búsqueda y determinando la necesidad real de los clientes se convirtió en una forma aplicable para mejorar la búsqueda de los potenciales clientes, debido que se podrán medir con gran facilidad el número de operaciones y también tener información sobre la competencia para estar preparado ante una negociación de un cliente importe y genere un volumen alto de operaciones en la empresa. (Caro, 2018)

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

### **4. METODOLOGIA**

Inicialmente se mostrará el tipo de metodología a utilizar con su respectivo enfoque, además las personas con la que se tomará la recolección de datos, posteriormente, se presentarán las herramientas utilizadas para llevar a cabo el análisis y finalmente, se hará una descripción detallada de los procesos tomados, recolección de información y factores que se tuvieron en cuenta para la realización del trabajo.

La metodología que se utilizará será cualitativa basada en la opinión de las personas de las áreas implicadas en este proceso, se realizará de manera conversacional dando descripción de situaciones detalladas desde la negociación, creación del asociado y cierre del ciclo para definir conclusiones pertinentes; para este tipo de análisis no se recurre a la medición numérica debido a que los parámetros a tomar no corresponden a cifras sino a indagar y analizar los procesos de la cotización para los asociados de negocio de la compañía, contando con la opinión de diferentes áreas y poder validar las falencias que se están registrando y así tomar estrategias para un plan de acción.

Se realizarán entrevistas a las personas del área comercial, comercio exterior, aduanas y la administración; las cuales nos permitirán la recolección de información de acuerdo al objetivo del plan de mejora, se basan en una guía de temas o preguntas diseñadas previamente, no obstante, serán preguntas no planeadas con el fin de precisar aspectos relevantes que emergen para obtener mayor información sobre algún proceso tratados, por lo cual no todas las preguntas son predeterminadas (Baptista, 2010) tomando como referentes sus opiniones y experiencias que han tenido en este proceso realizando un análisis en base a esta información.

El propósito de la entrevista es identificar las falencias y obtener algún tipo de recomendación que se puede validar si aplica a la estrategia del plan de

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

acción, ya que son personas que viven día a día este proceso y tienen muy claro toda la estructura y los errores que presentan, entonces sería la base Para la selección de la muestra, se hace en dos momentos, primero responder a las preguntas definidas para cada área que estarán en un formato, cada formato se distribuirá de la siguiente manera:

3 preguntas, para el Área comercial, 3 para aduanas, 3 para Comercio exterior y 3 preguntas para la Administración

Estas serán de manera directas según el proceso que se tiene actualmente para cada una de las áreas y el segundo momento, será un espacio abierto para que expresen la opinión personal bien sea enfocándose en una recomendación o queja, que ayudara en el proceso de la recolección de información y posterior análisis.

### 5. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.

Estas preguntas fueron en base al proceso que se tiene actualmente estructurado en la compañía para realizar todo el proceso de cotización con los asociados de negocio, cada pregunta se realizó según la actividad que realiza cada área en este proceso con el fin de darnos su punto de vista y experiencia en el caso. Las preguntas que se realizaron con su respectiva respuesta fueron las siguientes:

#### 5.1 Resultados

##### **Aduanas (Juan villa)**

- Qué información considera necesaria para la partida arancelaria  
R// Para poder clasificar un producto se requiere: denominación del producto, composición, uso, marca, además de ficha técnica, partida sugerida del proveedor del país exportador.

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

- Que información y documentación complementaria se debe realizar después de la cotización del factor.

R// Se debe hacer verificación del cliente en las listas inhibitorias (LAFT).  
Se debe elaborar un contrato entre las partes con términos y condiciones

### **Comercio exterior (Caterine Lopez)**

- Que datos o información se debe suministrar para ingresar de forma correcta el ítem del volumen y para realizar su conversión.

R//El volumen se puede tener en pies cúbicos o en metros cúbicos, el proveedor debe confirmar en las proformas esta información para tener claridad de lo que realmente tenemos para embarcar, si son pies cúbicos siempre utilizamos la constante 0.0283 para pasar a metros cúbicos y con esta medida ya podemos trabajar los consolidados

- Que pasos o elementos debe tener en cuenta el asociado al momento de definir el Incoterm y así evitar errores en el proceso de importación

R// // en el momento de la cotización se define la responsabilidad de las 2 partes, vendedor y comprador, en este momento es cuando se determina cuál de los incoterms se debe utilizar en cada negocio, esta información debe llegar en las proformas para determinar que procesos debe realizar comercio exterior.

### **Administradora operaciones (Diana Mora)**

- Considera pertinente especificar en el formato que diligencia el cliente, las opciones de cómo llega el producto, es decir que elegir, entre arrume, pallet etc.

R//Si, para poder tener claro que herramientas utilizar a la hora de llegar el contenedor, con el fin de tener todo planeado.

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

- Cuál sería la mejor manera de explicar al cliente como diligenciar el formato en el ítem de cómo llega el producto en el contenedor.

R// Generalmente nuestros clientes ya traen el producto que estamos cotizando, así que nos deben dar un informe detallado del embalaje, condiciones de arrume, etc. Ojalá se pueda con registro fotográfico.

- Que información se debería de especificar en la forma de pago, para evitar cambios o dudas cuando se brinde la financiación.

R// El ciclo financiero va desde el desembolso hasta el recaudo, así que tiene que estar la forma de pago al proveedor, la del cliente y el tiempo de permanencia del producto. Si la carga tiene anticipo, se requiere el tiempo desde el recibo del anticipo hasta el despacho del producto.

### **Comercial (Olga Álvarez)**

- Qué información debe contener al momento de una presentación comercial de un modelo de negocio con el asociado, con el fin que la información quede clara.

R// Debe contener el Cliente, el nombre del Proveedor, la información clara del producto que se quiere importante para evaluar que registros y condiciones de almacenamiento necesita, las unidades y el costo del producto, el cubicaje, peso, puerto, fecha de Delivery, plazos de pago tanto del Cliente como al Proveedor, tiempo de permanencia en Bodega. El Proveedor debe enviar Fichas técnicas del producto en el caso de productos específicos (químicos, alimentos)

- Cuáles son los campos de los formatos diligenciados por el asociado, donde más se presentan errores, equivocaciones o campos vacíos

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

R// El inconveniente se tiene cuando el proveedor no envía información importante para definir el factor como es el cubicaje y el peso, indispensable para conocer los umbrales.

- ¿Se evidencia algún reproceso en el sistema SAMS, cuando se ingresa la información detallada en los formatos?

R// Se ocasionan muchos reprocesos cuando no hay una compra concreta del cliente y se proponen varios escenarios para visualizar un mejor factor, también hay demora en aprobar el factor por el cliente, no puede ser mayor a 8 días, por los altibajos de la TRM y el factor puede variar y se debe volver a solicitar y no hay claridad en las unidades totales a comprar y juegan con la cifra para rebajar el valor del factor.

### **Comercial (Yudy Patricia Rendon)**

- Qué información debe contener al momento de una presentación comercial de un modelo de negocio con el asociado, con el fin que la información quede clara.

R// El tipo de producto que comercializa, desde donde se hace la importación o donde está ubicado la fábrica del proveedor, las formas o plazos de pago, donde tiene la cuenta bancaria, el incoterm, si el producto requiere certificaciones, si el producto viene listo desde origen o si se debe hacer algún reproceso a la llegada, como debe llegar y entregarse el producto al cliente y la logística de entrega cedis, almacenes u otros, el tiempo de permanencia en bodega , muy importante los estados en caso de que sea cliente.

- Cuáles son los campos de los formatos diligenciados por el asociado, donde más se presentan errores, equivocaciones o campos vacíos

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

R// Inconsistencias: en el número de identificación de la empresa y el número de cuenta bancaria.

Campos vacíos: en la fecha de constitución de la empresa, datos o información de los socios y el origen de los fondos.

- ¿Se evidencia algún reproceso en el sistema SAMS, cuando se ingresa la información detallada en los formatos?

R// Si, al cargar el formato de productos nuevos, se pueden presentar errores, algunas veces sams los anuncia y da a conocer el ítem donde se está presentando la inconsistencia, puede ser por escritura en el nombre de la categoría o el tipo de producto, otras veces el formato simplemente no carga, genera error, pero no lo muestra y solo con cambiar la plantilla acepta el cargue, aunque los datos sean los mismos.

### **5.2 Discusión de los resultados.**

#### **Comercial.**

Se puede evidenciar que es muy importante a la hora de realizar la presentación comercial del modelo de negocio con el asociado, tener unos parámetros claros con el fin de que la información quede bien desde el inicio y evitar reprocesos, los puntos a tener en cuenta serían: el Cliente, el nombre del Proveedor, la información del producto para evaluar que registros y condiciones de almacenamiento necesita, las unidades y el costo del producto, el cubicaje, peso, puerto, fecha de Delivery, plazos de pago tanto del Cliente como al Proveedor, tiempo de permanencia en bodega. Teniendo esta información desde el inicio del proceso será más factible que se haga de manera más rápida para tener una cotización exitosa.

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

Se evidencian falencias cuando el proveedor no envía información importante para definir el factor como es el cubicaje y el peso, indispensables para conocer los umbrales, por lo tanto, se debe definir una estrategia para que esos ítems sean de mayor claridad para el asociado con el fin de ingresar la información correcta según sea su producto.

También se identifica que la plataforma Sams, donde se hace el proceso de verificación del factor para la cotización, presenta reprocesos cuando no hay una compra concreta del Cliente y se proponen varios escenarios para visualizar un mejor factor lo cual hace que se prolongue el tiempo de respuesta, también hay demora en aprobar el factor por el Cliente el cual no puede ser mayor a 8 días debido a los cambios de la TRM y el factor puede variar y se debe volver a solicitar, no hay claridad en las unidades totales a comprar y juegan con la cifra para rebajar el valor del factor. Todo esto afecta el proceso de importación y se evidencia que la razón de estas falencias es la falta información puntual desde el inicio del proceso el cual hace perder tiempo, por lo tanto, es necesario tomar medidas como informar a todo el equipo inmediatamente se realicen actualizaciones en la aplicación de SAM'S para coordinar los procedimientos, dar mayor agilidad en la asignación del factor, hay negocios muy susceptibles y se necesita tomar decisiones lo más pronto posible, además ser muy estrictos con la información que es indispensable para ingresar en el sistema, lo que permite que el proceso se realice ágilmente

### **Administración (operaciones)**

En esta área se realizan las operaciones y cálculos de los divisores para los procesos de importación en los cuales se incluyen los costos de operación como lo son: mano de obra, almacenamiento, financiero, transporte nacional y la utilidad de la compañía. Toda esta información se extrae del proceso de cotización por eso es de suma importancia realizarlo de forma correcta

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

suministrando todos los ítems. Se evidencia un reproceso en el asunto donde el proveedor debe de informar cómo llega el producto en el contenedor, es decir entre arrume, pallet entre otros, es en este momento donde se requiere una comunicación asertiva con el fin de ser claros con lo que se necesita para poder desarrollar o identificar como debe llegar el producto. Por lo tanto, se debe de tener una información más detallada en las observaciones con el fin de que quien ingrese la información pueda comprenderla e ingresarla según sea el producto a importar, con el propósito de tener una logística y manipulación según las herramientas que se necesiten, sean las correctas y se realice de la mejor manera.

Generalmente los clientes traen el producto que se está cotizando, así que se debe solicitar un informe detallado del embalaje, condiciones de arrume, entre otras y preferible con registro fotográfico para evidenciar mejor el producto y tener claro las especificaciones según sea el caso.

Todo esto se basa en una buena asesoría, son muchos clientes y mucha variedad de productos, se debe definir entonces las características principales del producto, posteriormente generar el informe y luego decidir cómo debe llegar el producto en el contenedor y tener todo planeado en el momento de la cotización y futuras compras.

### **Aduanas.**

En esta área se evalúan todo el asunto relacionado con los aranceles, aduanas, flete OTM (transporte marítimo) el divisor y el Fwd el cual es el valor que se negocia en dólares o euros para el proceso de importación por determinada cantidad de productos. En este proceso la información depende de los datos suministrados por asociado en el proceso de cotización. Los ítems que nos presenta el formato serian la partida arancelaria el cual es un tema confuso para muchos pues se define bajo parámetros muy técnicos, por lo tanto, es de suma importancia hacer claridad sobre la información

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

que debe de tener para poder clasificar un producto. El proceso sería de la siguiente manera: denominación del producto, composición, uso, marca, además de ficha técnica, partida sugerida del proveedor del país exportador y según ello se puede formular la partida arancelaria de forma correcta y la persona o compañía podrá captar más fácilmente la información, formularla con más confianza y no optando por dejar el espacio vacío o colocando datos erróneos.

Además, sería bueno reiterar la documentación complementaria que pueden tener presente cuando se finalice la cotización del factor con el fin de evitar reprocesos y que todo sea óptimo. De igual manera se debe hacer verificación del cliente en las listas inhibitorias (LAFT) las cuales son bases de datos y sanciones, nacionales e internacionales, dirigidas contra empresas y personas, que son utilizadas para prevenir el lavado de activos, después de esto se elabora un contrato entre las partes con términos y condiciones con el fin de dejar todo explícito y por escrito para tener la constancia de lo acordado.

En base a la información suministrada por el área de aduanas es importante tener aspectos a mejorar, antes de llegar donde un cliente, es importante tener información previa del mismo y sus productos, para con eso recibir información o preguntas de parte del departamento de aduanas para llevar a la cita de conocimiento del cliente y así lograr dos cosas importantes, que el cliente suministre la información clara previo a la negociación y que perciba conocimiento de parte del comercial de su producto y le genere confianza para otorgarnos el negocio.

### **Comercio exterior.**

Esta área se coordina con el área de aduanas porque tiene que validar el flete y el transporte marítimo, además de los trámites aduaneros como los registros de importación, la nacionalización del producto y los seguros.

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

Los proveedores no tienen muy claro el término del volumen en los productos, el cual es de suma importancia en el proceso de cotización, según esa información se valida el tamaño del contenedor y además el precio del factor. Es importante tener en las observaciones la claridad de colocar la medida en metros cúbicos o si lo maneja en pies y el área de comercio exterior se encarga de realizar la conversión con la constante 0.0283 y así se tendrá mayor seguridad de lo que se tiene que embarcar y evitar retrasos a la hora de realizar el proceso de ingreso del producto al contenedor.

El incoterm es un asunto también muy importante en el proceso que se tiene establecido para la cotización de importación con los asociados de negocio, entonces esta información hace parte de acuerdo en conjunto tanto del vendedor y comprador, en ese momento es cuando se determina cuál de los incoterms se debe utilizar en cada negocio teniendo presente los beneficios que les trae en el proceso de importación ya que de ahí radica como será la distribución y trámite de documentos, las condiciones de entrega de la mercancía, el punto de entrega de la mercancía, la distribución de costos y riesgos de la operación (como quién se encarga de pagar los gastos de transporte y seguro), por lo tanto se debe dejar claro a las dos partes la importancia de esto y así darles el espacio de una decisión unánime para que nos envíen las proformas para determinar que procesos debe realizar en el área comercio exterior.

Validando los términos que se ingresan en la cotización se confirma la importancia y lo delicado que es esa información, de la cual depende el resto de operación para fijar precios y organizar las herramientas necesarias a la hora de la importación, durante todo el proceso.

Se puede decir que el proceso de cotización con los asociados de negocio que se tiene actualmente en la compañía CI-IBLU COLOMBIA ha tenido varios reprocesos en lo que respecta a la recolección de datos, ya sea por información incorrecta o incompleta. Según lo conversado con las áreas

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

encargadas, se necesita más comunicación asertiva con las personas, no usando términos tan técnicos y siendo lo más específico posible en cada ítem, con el fin de que el asociado perciba la importancia que esto afecta en el proceso final, tanto en los costos, planeación del transporte, bodegaje, herramientas para manejar el producto o servicios especializados según sea el caso y así tener un proceso óptimo y exitoso

### **6. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES**

Tal y como hemos podido comprobar el plan de mejoramiento comercial realizado a la compañía CI-IBLU se hizo con base al tema de la cotización, la cual se efectúa a los asociados de negocio quienes son los clientes y proveedores, con el fin de realizar la importación de un producto y abarcar todos los aspectos que esto conlleva, teniendo como objetivo una buena planeación en el paso a paso de cotización desde que se comienza la comunicación y negociación con ambas partes, la documentación y creación total del cliente/proveedor, con el fin de establecer los formatos adecuados, con información explícita y concreta, validando estrategias de comunicación asertiva con el fin de cerrar negociaciones por ambas partes y posteriormente ampliar el mercado.

Tras el análisis se ha podido evidenciar diferentes hallazgos que inciden en los reprocesos de la cotización, como la falta de información detallada en los ítem con el fin de ser comprendidos más fácilmente y así colocar los datos según sea el producto, también falta una comunicación más concreta en el momento de la negociación para dejar todo claro desde el inicio acerca de nuestro ciclo de operación y así evitar confusiones dentro del proceso, además el aplicativo Sams donde las áreas implicadas revisan los datos correspondientes para darle cierre al factor y así empezar con el trámite de la importación se muestra con reprocesos, debido a la cantidad de

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

información repetida que se solicita, y la cual se ha ingresados en ítems anteriores, existe también una falencia de comunicación porque no se informa a todo el equipo inmediatamente que se realizan las actualizaciones en la aplicación de Sams, por lo tanto se recomienda darle prioridad a estos temas, organizar lo pertinente y de esta manera estarían más coordinados y se evitarían errores, por ultimo dar mayor agilidad en la asignación del factor por las variaciones de la TRM y además hay negocios muy susceptibles y se necesita tomar decisiones lo más pronto posible.

Gracias a la investigación y previa recolección de datos se pudo identificar los aspectos más relevantes que influyen en los reprocesos de la cotización, proporcionando la información suficiente para dar espacio a estrategias de mejora, con el fin de que todo sea optimo beneficiando a ambas partes y que el modelo de operación cada vez esté más estructurado dando confiabilidad a los asociados de pertenecer a una compañía que será el número uno en operaciones logísticas.

Es importante mencionar las limitaciones que se evidencian en la investigación, la cual sería la ejecución de las estrategias mencionadas en el plan de mejora ya que solo se llevarían a cabo si las áreas encargadas del proceso lo consideran pertinente y además se debe de entrar en un espacio de verificación y de simulaciones lo cual puede llevar un lapso de tiempo largo en aprobación. De igual manera se está presentando lo recolectado en el transcurso de la practica mostrando los resultados, análisis y conclusiones con el fin de dejar documentado el plan de mejora en el área comercial y esperar el momento indicado para realizar las estrategias pertinentes y darle fin a la problemática evidenciada.

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

**BIBLIOGRAFÍAS.**

Artículo publicación en internet: (Castro, GlobalSTD certificación, 2016) certificado como operador logístico. Desde: <https://www.globalstd.com/blog/certificado-de-operador-economico-autorizado-oea/>

Publicación en internet (Blog): (ISOTools Excellence, 2018) blog de calidad y excelencia, destacados en ISO 9001. Desde: <https://www.isotools.org/2018/08/01/por-que-es-importante-obtener-el-certificado-iso-9001-2015-en-su-organizacion/>

Blog publicación en internet: (Siigo, 2018) Desde: <https://www.siigo.com/blog/contador/que-es-una-cotizacion/>

Trabajo publicado en internet: (Caro, Siap Agencia De Aduanas, 2018) plan de mejoramiento realizado a la empresa. Desde: <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/364/PLAN%20MEJORA%20MIENTO%20SIAP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Artículo publicación en internet: (Desarrolla-IMP-Metodologia, 2017) trabajo investigativo desde: <http://petroquimex.com/PDF/SepOct17/Desarrolla-IMP-Metodologia.pdf>

Página web empresarial: (Orbital Logistica y Distribucion, s.f.) Desde: <https://www.orbital.com.co/>

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

Página web empresarial: (Trasmodal Express SAS, s.f.) Desde:  
<https://www.transmodalexpress.com/>

Página web empresarial: (Aduanimex soluciones integradas en logística, s.f.) Desde: <https://www.aduanimex.com.co/index.html>

Página web empresarial (Magnum, s.f.) Desde:  
<https://www.magnum.com.co/>

Página web (Icontainers, 2021) Desde:  
<https://www.icontainers.com/es/2021/03/22/5-consejos-esenciales-importacion-exitosa-2021/>

Página web (mincit.gov, 2020) Desde:  
<https://www.mincit.gov.co/estudios-economicos/como-importar-a-colombia>

Página web\_ (Destino Negocio, 2015) Desde:  
<https://destinonegocio.com/pe/economia-pe/consejos-para-realizar-una-buena-cotizacion/>

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA CI IBLU COLOMBIA