

Plan de Mejora para el área Dirección de Asuntos Económicos de Analdex

Yulieth Paola Murillo Palacios

Trabajo de Grado

Para optar al título de Profesional en Negocios Internacionales

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C.

2023

Plan de Mejora para el área Dirección de Asuntos Económicos de Analdex

Autor:

Yulieth Paola Murillo Palacios

Trabajo de Grado

Para optar al título de Profesional en Negocios Internacionales

Tutora:

Natalia Rojas

Cotutor:

Brayan Franco

Universidad Santo Tomás
Facultad de Negocios Internacionales
Bogotá D.C.
2023

Resumen

El actual plan de mejora desarrollado a partir de la práctica profesional en la Dirección de Asuntos Económicos de la Asociación Nacional de Comercio Exterior está basado en incrementar el rendimiento y la calidad de la obtención de información del área de Asuntos Económicos. Con la elaboración de una base de datos que compila la información estadística y aduanera de los países pertenecientes a la Organización Mundial del Comercio (OMC), se pretende brindar respuestas acertadas y rápidas a los afiliados de ANALDEX. Este documento inicia con los aspectos más relevantes de la empresa, seguido de un análisis DOFA en el cual se identifica los puntos a mejorar y que facilitará la formulación de un plan de mejora con una meta principal de facilitar procesos y la información.

Palabras Clave: Base de datos, calidad, información, acuerdos comerciales

Abstract

The current improvement plan developed from the professional practice in the Economic Affairs Directorate of the National Association of Foreign Trade is based on increasing the performance and quality of the collection of information from the Economic Affairs area. With the development of a database that compiles statistical and customs information of the countries belonging to the World Trade Organization (WTO), the aim is to provide accurate and quick answers to ANALDEX affiliates. This document begins with the most relevant aspects of the company, followed by a SWOT analysis in which the points to be improved are identified and which will facilitate the formulation of an improvement plan with the main goal of facilitating processes and information.

Key Words: Database, quality, information, Commercial agreements.

Agradecimientos...

Agradezco a la Universidad Santo Tomás, Facultad de Negocios Internacionales, por abrirme las puertas de tan respetable institución llena de maestros dispuestos a compartir su conocimiento y escuchar nuevas ideas.

A mi hermana Jeynith y mi mejor amiga Michelle, hogar suena a las tres tomadas de la mano contando monedas y buscando comida acorde a nuestro presupuesto, para luego quejarnos de lo dura que está la economía colombiana y como todo es culpa de la corrupción y no de nuestros malos manejos financieros.

A Gatubela, mi fiel compañera en las noches largas donde no alcanzaba a tocar la almohada.

A Juan David Nieto, por guiarme con paciencia en el mundo laboral, tuve miedo muchas veces, pero vi la tranquilidad en la esquina de la oficina, sonriendo y obligándome a confiar en mí misma.

Por último, quiero agradecer a mi padre y madre, Juan José y Marlín, que cumplen hoy junto a mí este sueño tan difícil de construir, gracias por su apoyo incondicional, gracias por amarme en momentos difíciles y gracias por ser mi fuente de motivación e inspiración, les dedicaré cada logro de mi vida entera, porque no sé caminar sin pensar en ustedes.

Introducción

Una de las funciones de los Estados es la facilitación del comercio, que implica la simplificación y armonización de los procedimientos y flujos de información asociados con la importación y exportación de bienes, para impulsar la interconexión mundial. Esto se realiza brindando información operativa y logística del proceso mediante las Instituciones Intergubernamentales como la Organización Mundial del Comercio (OMC). En este proceso, las asociaciones enfocadas en el mercado exterior como la Asociación Nacional de Comercio Exterior (Analdex), juegan un papel importante, puesto que guían a los empresarios en el cumplimiento de las medidas adoptadas por la Autoridad Aduanera, cuya aplicación o ejecución es de su competencia o responsabilidad. Este acompañamiento facilita el acatamiento, lo cual permite que los productos entren y lleguen a sus destinos sin pérdidas, ni inconvenientes.

El presente documento resume el trabajo realizado como practicante profesional en la Dirección de Asuntos Económicos de ANALDEX para optar por el título de profesional en Negocios Internacionales, haciendo énfasis en las labores y actividades desempeñadas. En la primera parte, se esboza un breve contexto sobre esta Asociación que apoya a los exportadores e importadores colombianos. En la segunda, se analiza a la organización con una matriz DOFA, con el fin de determinar posibles aspectos de mejora con la identificación de las amenazas que enfrenta y las debilidades internas. En la tercera, con los resultados obtenidos se formula un plan de mejora para el área de Asuntos Económicos, cuyo objetivo principal es facilitar los procesos de búsqueda y obtener mejoría en la calidad de las respuestas a los afiliados de la empresa. Para lograrlo, se diseña una base de datos que relaciona las páginas de mayor consulta e importancia para el área, permitiendo así cumplir con las funciones de manera satisfactoria, responsable y puntual.

Para obtener mayor información puede consultar la página web <https://www.analdex.org/>

Índice

Resumen.....	3
Abstract	3
Agradecimientos	4
Parte II LA EMPRESA	1
En este apartado se encuentra el contexto organizacional de la Asociación Nacional de Comercio Exterior (ANALDEX) tales como su misión, visión, valores, su estructura organizacional y su ubicación geográfica. Asimismo, se analiza las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de esta Asociación.....	1
1.1.1. Misión, Visión y Objetivos	1
1.1.1.3 Objetivos	2
ANALDEX ha determinado como objetivos los siguientes:	2
1.1.2 Ubicación Geográfica	2
1.1.3 Estructura Organizativa.....	3
1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica	4
1.1.5. Análisis DOFA.....	4
PARTE III.....	5
2.1. Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.....	5
2.2. Importancia, limitaciones y alcances.....	5
2.3 Objetivo General	7
2.3.1 Objetivos Específicos.....	7
PARTE IV.....	7
CONTENIDO PLAN DE MEJORA.....	7
3.1 Propuesta de Mejora.....	7
3.1 Conclusiones	9
3.2 Bibliografía.	10
3.3 Anexos	10

Parte II LA EMPRESA

En este apartado se encuentra el contexto organizacional de la Asociación Nacional de Comercio Exterior (ANALDEX) tales como su misión, visión, valores, su estructura organizacional y su ubicación geográfica. Asimismo, se analiza las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de esta Asociación.

1.1. Aspectos Generales

AnalDEX fue fundada el 10 de febrero de 1971, como la Asociación Nacional de Exportadores, pero pronto se dio cuenta de que esta actividad es solo una cara de la moneda y que el comercio es de doble vía. Fue entonces cuando se dio cabida a los importadores y a las empresas de logística. Es en el año 2000 cuando decide cambiar su enfoque a toda la cadena de comercio exterior y pasó a llamarse Asociación Nacional de Comercio Exterior como se conoce en la actualidad (ANALDEX, 2022).

Es una entidad sin ánimo de lucro de naturaleza privada que tiene como objetivo principal fomentar y fortalecer la actividad exportadora nacional esto a través del apoyo al diseño y ejecución de políticas de exportación de corto, mediano y largo plazo. (ANALDEX, 2022)

1.1.1. Misión, Visión y Objetivos

Para el desarrollo de sus funciones, ANALDEX ha definido su misión, visión y objetivos. Estos tres aspectos son esenciales para la realización de sus actividades y el relacionamiento con sus asociados.

Para obtener mayor información puede consultar la página web <https://www.analdex.org/>

1.1.1.1 Misión

Liderar en Colombia el desarrollo de una cultura de comercio exterior, que permita afrontar los retos que impone para nuestro país la internacionalización de la economía. (ANALDEX, 2022)

1.1.1.2 Visión

En 2025 la gestión gremial de ANALDEX reflejará que sus afiliados contribuirán positivamente en la diversificación y crecimiento del comercio exterior colombiano. (ANALDEX, 2022)

1.1.1.3 Objetivos

ANALDEX ha determinado como objetivos los siguientes:

- Impulsar y desarrollar la cultura de comercio exterior en Colombia.
- Afrontar los retos que se imponen para nuestro país en materia de la internacionalización de la economía.
- Personal competente y capacitado.
- Desarrollo de la mejora continua. (ANALDEX, 2022)

1.1.2 Ubicación Geográfica

AnalDEX se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá, en la Calle 40 #13-09, Edificio UGI, Piso 10, como se muestra en la siguiente figura.

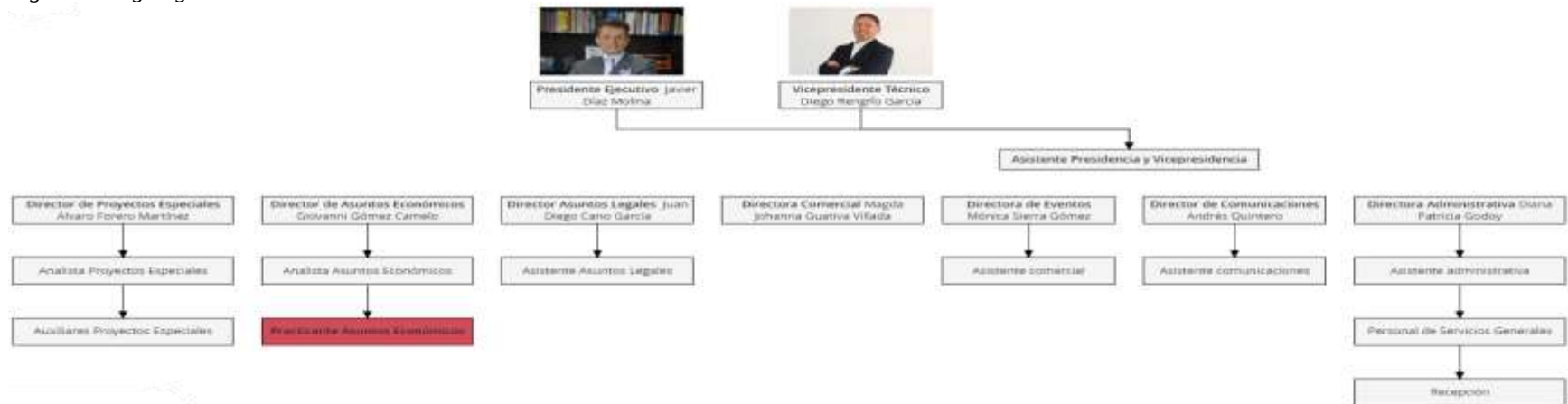
Figura 1. Ubicación geográfica ANALDEX



Fuente: Elaborada a partir de Google Maps (2023)

1.1.3 Estructura Organizativa

Figura 2. Organigrama ANALDEX



Fuente: Elaboración propia con datos de ANALDEX

Para obtener mayor información puede consultar la página web <https://www.analdex.org/>

1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica

La práctica profesional fue desarrollada en la Dirección de Asuntos Económicos, a cargo del director Giovanni Andrés Gómez. Esta área se encarga de los procesos estadísticos/económicos, coyunturales de la Asociación, y de las asesorías para acceder a nuevos mercados. El analista realiza las presentaciones presidenciales; obtiene y organiza la información de los diversos informes; el practicante apoya en la realización de estudios económicos, sectoriales o de coyuntura; asiste en la elaboración de boletines informativos en relación a la evolución de las actividades comerciales de Colombia; da resolución a las consultas de los afiliados; y apoya en los comités.

1.1.5. Análisis DOFA

La identificación de un plan de mejora surge del análisis de las debilidades y las fortalezas como factores internos); y las amenazas y oportunidades como factores externos que pueden afectar las funciones desarrolladas por la Asociación Nacional de Comercio Exterior (ANALDEX), en particular de la Dirección de Asuntos Económicos. Dentro del proceso de manejo de la información aduanera y estadística se encontró como oportunidad de mejora la implementación de una matriz con los datos relevantes y más solicitados por los asociados y por las diferentes direcciones dentro de ANALDEX. La siguiente gráfica se relaciona cada uno de estos factores en este análisis.

Figura 3. Análisis DOFA para la Asociación Nacional de Comercio Exterior

Fortalezas -Experiencia de más de 50 años en el mercado Nacional. -Gremio con fuerte influencia en espacios de comercio exterior y logística en el país. -Realización de informes estadísticos que convierten a la empresa en fuente confiable.	Debilidades -Falta de base de datos con fuentes de información que permitan dar o encontrar respuestas rápidas y de calidad. -Falta de automatización de procesos lo que genera gran acumulación de actividades. -Falta de seguimiento a las necesidades de los afiliados.
Oportunidades -Apoyo a las PIMES en procesos de internacionalización. -Conocimiento de todos los sectores económicos del país lo que permite mayores alianzas. -Fortalecimiento de exportaciones de sectores como las Hierbas Aromáticas. -Obtener información confiable de primera mano que le permita a los afiliados salir al mercado.	Amenazas -Desafíos asociados a la coyuntura actual económica, política y social que atraviesa el país. -Aumento en la oferta de empresas consultoras en materia de comercio exterior especializadas en sectores específicos. -Muchas desafiliaciones debido a la falta de comunicación y seguimiento con los gremios asociados.

Fuente: Elaboración Propia

Para obtener mayor información puede consultar la página web <https://www.analdex.org/>

PARTE III

PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

2.1. Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

Para facilitar el comercio, los Estados ejecutan diversas acciones, una de ellas es compartir información económica, política y comercial a las organizaciones intergubernamentales. En la actualidad no existe en el mundo una base de datos confiable que permita obtener estadísticas y aranceles confiables de los diferentes países del mundo: Market Access Map es el aplicativo que contiene mayor información arancelaria, pero suele presentar muchas imprecisiones y no cuenta con acceso a países como Santa Lucía y San Vicente y Granadinas. Desde Colombia, es necesario preguntar al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo por información de estas zonas y esperar su respuesta entre dos y tres días.

En ANALDEX, las bases de datos confiables de comercio exterior son fundamentales y esto se ha destacado en el análisis DOFA, ya que por medio de éstas se le da respuestas a los afiliados que necesitan sacar presupuestos logísticos más certeros, para acceder a nuevos mercados. El área de Asuntos Económicos tenía una base de datos limitada, que contenía con información de solo catorce países, de los cuales solo ocho contaban con enlaces a las páginas aduaneras/arancelarias. Esto generaba demoras significativas de una o dos semanas para dar respuesta a las consultas de los afiliados, revelando una deficiencia en el proceso de resolución y encontrando indispensable tener una base de datos que recopile información confiable sobre aranceles, estadística y logística de todos los países miembros activos de la Organización Mundial del Comercio (OMC). Esto logrará una automatización en los procesos, reduciendo tiempos de respuesta en las consultas y generando facilidades en la obtención de la información para las diversas actividades que realiza el área.

2.2. Importancia, limitaciones y alcances.

Para brindar mejor servicio y respuesta a las demandas de los afiliados en cuanto a información pertinente de comercio exterior, es necesario una base de datos que facilite no sólo la búsqueda sino

también una actualización más ágil a partir de los cambios en los aranceles que implementen los Estados. A pesar de lo anterior, es indispensable señalar la utilidad de contar con estas herramientas, así como los posibles obstáculos que pueden afectar su funcionamiento y el alcance que puede tener para ANALDEX.

2.2.1 Importancia

Las bases de datos existentes más completas son: ALADI, Market Access Map y OMC, pero cuentan con información desactualizada o incompleta. ALADI, por ejemplo, solo tiene información de seis países de los catorce países miembros de la asociación.

La importancia de facilitar una base de datos que incluya información de comercio exterior, estadística y coyuntural de países miembros de la OMC, radica en la disminución del cuarenta por ciento en los tiempos de respuesta a las preguntas realizadas por los afiliados, gracias a la facilitación del proceso de búsqueda, mejorando su experiencia y brindándoles mayor eficiencia y calidad.

2.2.2 Limitaciones

A pesar de que uno de los requisitos para ser un país miembro de la Organización Mundial del Comercio (OMC) es brindar información económica y estadística de libre acceso, algunos de ellos no cumplen con este criterio. Por tanto, la implementación de esta base de datos se ve limitada por la poca información disponible y actualizada sobre estos países.

2.2.3 Alcance

La mejora propuesta tiene un alcance interno para diversas áreas de la asociación, tales como presidencia, legal y comunicaciones, ya que es una fuente de consulta necesaria para la realización de presentaciones e informes que son publicados mensualmente en la página principal de Analdex. Por otro lado, tiene un alcance externo puesto que las cifras que el gremio emplea son citadas por medios de comunicaciones como El Espectador, El Heraldó, entre otros, luego tiene un alcance superior de manera indirecta. Los principales beneficiarios son los afiliados de la asociación al satisfacer esta clase de inquietudes de manera más eficiente a través de los canales de comunicación.

que se han dispuesto para ello.

2.3 Objetivo General

El plan de mejora propuesto tiene como objetivo general, implementar una base de datos de Excel, que facilite la búsqueda de esta información comercial de los países miembros de la Organización Mundial del Comercio (OMC), permitiendo una mejor gestión interna en el área.

2.3.1 Objetivos Específicos

Para lograr el cumplimiento el objetivo general de este plan de mejora, se desarrollarán los siguientes objetivos específicos:

- Identificar fuentes de información confiables que brinden datos económicos y estadísticos necesarios para la resolución de actividades diarias.
- Seleccionar los datos de información más relevantes de los países para los afiliados.
- Estructurar la base de datos de los países de la OMC con la información más relevante para los usuarios de ANALDEX.

PARTE IV

CONTENIDO PLAN DE MEJORA

3.1 Propuesta de Mejora

Cabe recordar que en el análisis DOFA se identificaron aspectos susceptibles de mejora a través de la práctica profesional. A pesar de lo anterior, la necesidad de la Dirección de Asuntos Económicos respecto a contar con una base de datos actualizada con los datos relacionados con comercio exterior de los países que conforman la Organización Mundial del Comercio fue seleccionada debido al alcance que tiene para los asociados y para ANALDEX. Para conseguir las metas planteadas, se tuvo en cuenta toda la formación brindada por los encargados del área y la adquirida a través de la práctica profesional, donde recurrentemente se organizaban las consultas realizadas, se identificaban los aspectos débiles que necesitaban mejora, y, de manera activa, se escucha y seguían las retroalimentaciones del jefe inmediato

Para obtener mayor información puede consultar la página web <https://www.analdex.org/>

del área.

Es de gran importancia mencionar que el área contaba con una pequeña base de datos que contenía información arancelaria y estadística de catorce países de manera desorganizada. Lo anterior generaba resultados de búsqueda tediosos e incompletos que no permitían respuestas rápidas y confiables, convirtiendo las actividades por desarrollaren un proceso largo y provocando una acumulación en las consultas. Considerando que, para la ejecución de las funciones del practicante de la Dirección de Asuntos Económicos de ANALDEX, como la elaboración de boletines y flash de comunicación con temas de coyuntura económica y la respuesta a las consultas de accesos a nuevos mercados de los afiliados, se requieren fuentes de información confiables que permitan dar respuestas oportunas y de calidad. Por esta razón, es necesaria una base de datos que facilite a todas las áreas, acceder a esta información de manera ágil y sencilla, lo cual favorece los procesos de búsqueda, evita la burocracia y los reprocesos, mejora los tiempos y la calidad de las respuestas y crea más autonomía entre las áreas.

La base de datos cuenta con cinco apartados donde se tiene información de 164 países, todos miembros activos de la OMC. En esta base se encontrarán las páginas logísticas, estadísticas y arancelarias de cada país, también se permitirá la revisión de los requisitos de origen específicos para el ingreso a los territorios. Todos los enlaces recopilados en la base son fuentes oficiales de los respectivos países.

Cabe mencionar que se presentaron inconvenientes para tener acceso a la información como la dificultad para acceder a estos datos en ciertos países. Algunos inconvenientes fueron resueltos con ayuda de herramientas de la Inteligencia Artificial (IA) Chat GPT) y otros, a través del contacto con personas de esos países que facilitaron los links de acceso a esas páginas.

Figura 4: Imágenes de la Base de Datos



Fuente. Elaboración propia

Para obtener mayor información puede consultar la página web <https://www.analdex.org/>

Su diseño y realización se generó en un documento Excel, el cual tiene una interactividad amena y explicativa de cada una de las funciones de los módulos y la información que se podría obtener de las diversas herramientas con las que la base de datos cuenta. En los módulos estadísticos y logísticos se adjuntaron imágenes de las banderas de cada país, con la posibilidad que al cliquear alguna de estas, el usuario se dirigirá a la página correspondiente de la información del país seleccionado. Por otro lado, se añadió un buscador arancelario con la función BUSCAR.V, en el que se escribe el país de destino del producto y la función arroja el enlace más confiable para obtener los gravámenes de ingreso (en su mayoría los enlaces priorizados son las aduanas de los respectivos países). Por último, el módulo más importante, Requisito Específicos de Origen, este módulo contiene las reglas de acceso de todos los países miembros de la OMC.

3.1 Conclusiones

Aunque es un compromiso internacional de un Estado el facilitar la información a las organizaciones de carácter intergubernamental dedicadas al comercio como la Organización Mundial del Comercio (OMC), su cumplimiento varía de la voluntad del gobierno y a la actualización de los cambios generados por los mismos países. Esto dificulta a las empresas dedicadas al comercio exterior contar con la información necesaria y a las asociaciones nacionales que apoyan estas actividades como la Asociación Nacional (ANALDEX).

Esta propuesta de mejora, que nace de esta necesidad identificada del análisis DOFA, buscaba diseñar e implementar una base de datos de los 193 países que conforman la OMC. Por esta razón, contar con una base de datos con información confiable es una herramienta idónea para orientar a los empresarios a la hora de emprender sus operaciones de importación o de exportación. Asimismo, el beneficio recae en la misma ANALDEX, puesto que otras áreas requieren de estos datos vigentes que provengan de fuentes fidedignas.

La ejecución de la base de datos trajo consigo resultados de productividad y eficiencia dentro del área, generando concentración de la información y facilitando el acceso a la misma. Luego de la entrega de esta herramienta, aspecto resaltado por el Director, la resolución de las consultas fue más eficiente, ya que su aplicación disminuyó en un cuarenta por ciento (40%) los tiempos de respuesta a los afiliados, lo que también influyó en la disminución de las actividades que se acumulaban en la dirección debido a la falta

de información, es decir, una consulta que tomaba una semana resolver ahora toma entre dos, máximo tres días lo que evidencia soluciones más rápidas y evita el apilamiento de actividades.

3.2 Bibliografía.

ANALDEX. (2022). *ANALDEX*. Obtenido de <https://www.analdex.org/quienes-somos/>

Banco Mundial. (2022). Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/home>

NACIONES UNIDAS. (2022). Obtenido de <https://www.cepal.org/es/subtemas/facilitacion-comercio>

Organización Mundial del Comercio. (2022). Obtenido de https://www.wto.org/spanish/tratop_s/tradfa_s/tradfa_s.htm

3.3 Anexos

[4.1 Programación de actividades realizadas en la organización](#)

[4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados](#)