

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SECCIONAL TUNJA

PLAN DE MEJORA: DISEÑO DE PROCESOS OPERATIVOS MEDIANTE
PLANEACION ESTRATEGICA PARA AGENCIA DE ADUANAS PASAR LTDA
NIVEL 1.

OPCIÓN DE GRADO: PRÁCTICA

EDGAR ALEJANDRO LÓPEZ SÁNCHEZ

AGENCIA DE ADUANAS PASAR LTDA NIVEL 1.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	4
JUSTIFICACIÓN.....	6
PREGUNTA DE REFLEXIÓN	8
Pregunta general:.....	8
Preguntas secundarias:.....	8
OBJETIVO GENERAL	9
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
ESTUDIO DE LA EMPRESA	10
Misión	11
Visión.....	12
Ventaja Competitiva:.....	15
Posición en el Mercado:	16
ANTECEDENTES.....	17
RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.....	18
DIAGNOSTICO	20
MATRIZ DOFA.....	20
Figura 1	22
MATRIZ POAM.....	23
Figura 2.	23
OPORTUNIDADES	24
AMENAZAS.....	25
MATRIZ PCI	26
Figura 3.	27
FORTALEZAS:	28
DEBILIDAD:	28
PLAN DE MEJORA	29
CONCLUSIONES	33
REFERENCIAS.....	34

RESUMEN

En el mundo de los negocios internacionales, las importaciones y las exportaciones poseen diferentes circunstancias que las afectan, entre ellas la economía, las divisas, las regulaciones, las políticas públicas y fiscales, la operatividad (entre otras), las cuales exigen una planeación y una ejecución adecuada y estratégica que permita un crecimiento proporcional al crecimiento del mercado. Precisamente hacia esta directriz está encaminado el presente estudio. La operatividad como base fundamental de la logística empresarial responde a los tiempos requeridos para llevar a cabo los diferentes procedimientos. La propuesta del plan de mejora, formula diferentes alternativas estratégicas como la digitalización de procesos, la automatización de tareas, la administración de inventarios, potenciar la cadena de suministro y la implementación de la tecnología; para así optimizar la operatividad de la empresa PASAR LTDA y lograr un incremento no solo en la eficiencia de sus operaciones sino también en sus resultados, en miras de impulsar su competitividad en el mercado global a mediano y largo plazo.

Palabras Clave: Operatividad, eficiencia, optimizar

ABSTRACT

In the world of international business, imports and exports have different circumstances that affect them, including the economy, currencies, regulations, public and fiscal policies, operation (among others), which require planning and adequate and strategic execution that allows growth proportional to market growth. The present study is directed precisely towards this guideline. Operation as a fundamental basis of business logistics responds to the times required to carry out the different

procedures. The improvement plan proposal formulates different strategic alternatives such as the digitalization of processes, the automation of tasks, inventory management, enhancing the supply chain and the implementation of technology; in order to optimize the operation of the PASAR LTDA company and achieve an increase not only in the efficiency of its operations but also in its results, in order to boost its competitiveness in the global market in the medium and long term.

Keywords: operability, efficiency, optimize.

INTRODUCCION

Durante la formación en Negocios Internacionales, se puede adquirir una práctica profesional en la Agencia de Aduanas PASAR LTD Nivel 1, la cual es una experiencia que genera crecimiento y aprendizaje en el campo del comercio exterior. A través de esta práctica, se pueden ejecutar conocimientos teóricos adquiridos en la universidad y plasmarlos en el contexto real, y contrarrestando los desafíos específicos del ámbito aduanero y comercial.

Trabajar en la Agencia de Aduanas permite involucrar diferentes procesos claves, como la gestión de trámites de importación y exportación, el cumplimiento de normativas y la interacción con entidades gubernamentales y clientes internacionales. Este aprendizaje práctico no solo origina una visión detallada de la logística y los aspectos regulatorios que guían el comercio global, sino que también permiten comprender la complejidad y la responsabilidad que implica cada operación en la cadena de suministro internacional.

Además, la experiencia en PASAR LTDA enseña la importancia de la precisión, la eficiencia y la ética en cada proceso de la gestión aduanera, lo que permite que cada persona enfrente sus propios retos dentro de un entorno dinámico y exigente. Estos aprendizajes se han convertido en herramientas fundamentales para el desempeño personal en los negocios internacionales, y han sido un complemento esencial para la formación académica.

JUSTIFICACIÓN

En el contexto actual, las agencias de aduanas en Colombia operan en un entorno de constante transformación, influenciado por el incremento del comercio internacional, la evolución normativa, y el avance de la tecnología. La firma de acuerdos comerciales ha abierto nuevas oportunidades y han originado nuevos desafíos que exigen a las agencias ajustar sus prácticas y familiarizarse con los procedimientos específicos de cada tratado. Al mismo tiempo, la digitalización en el sector, impulsada por plataformas como la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), ha optimizado los procesos aduaneros, demandando a las agencias mantenerse al día y actualizado junto a sus trabajadores.

La guerra contra el contrabando y la evasión fiscal constituye otro pilar en la operación de las agencias aduaneras. En colaboración con las autoridades, estas agencias desarrollan medidas preventivas y de control que aseguren la legalidad y transparencia en el comercio internacional, protegiendo así los intereses económicos del país.

Para enfrentar estos desafíos, las agencias han apostado por la formación especializada de sus colaboradores y han puesto en operación una serie de herramientas tecnológicas avanzadas, con el

objetivo de ofrecer un servicio confiable, ágil y eficiente. Este esfuerzo por mejorar continuamente les permite responder a las exigencias de un comercio globalizado y altamente competitivo.

Este plan de mejora en la práctica profesional tiene como propósito optimizar y fortalecer nuestras operaciones dentro de la agencia de aduanas. A través de un análisis profundo de los procesos vigentes, identificamos y abordamos áreas con un gran potencial de desarrollo, mediante la implementación de estrategias innovadoras. Estas iniciativas están orientadas a elevar la calidad del servicio al cliente, maximizar la eficiencia operativa y asegurar un alto nivel de cumplimiento con las regulaciones. Con un enfoque en la actualización de competencias y la adopción de prácticas de mejora continua, se busca consolidar la agencia como un referente en el ámbito aduanero, respondiendo de manera efectiva a las necesidades, retos actuales y futuros del sector.

PREGUNTA DE REFLEXIÓN

Pregunta general:

- ¿Qué procesos pueden integrarse para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente en la Agencia de Aduanas Pasar Ltda. Nivel 1?

Preguntas secundarias:

- ¿Cómo puede una comunicación interna más eficiente contribuir a la agilidad y precisión de los servicios de Agencia de Aduanas Pasar Ltda. Nivel 1?
- ¿Qué papel juegan las diferentes estrategias para la mejora operativa de los servicios de comercio internacional?

- ¿Qué prácticas de mejora continua podrían implementarse en Agencia de Aduanas Pasar Ltda. Nivel 1 para adaptarse a las tendencias y desafíos actuales del sector?

OBJETIVO GENERAL

Diseñar estrategias innovadoras en la Agencia de Comercio Internacional Pasar Ltda. para optimizar los procesos operativos y elevar la calidad del servicio al cliente, posicionando a la agencia como un referente de eficiencia y confiabilidad en el sector.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar los problemas de comunicación interna, mediante la implementación de herramientas colaborativas que faciliten la coordinación entre áreas y minimicen errores en los procesos operativos.
2. Establecer estrategias clave que complementen y amplíen los servicios de la agencia, generando valor añadido y fortaleciendo la capacidad de respuesta a las demandas del mercado.
3. Plantear las tecnologías avanzadas para automatizar y mejorar tareas críticas, incrementando la eficiencia operativa y elevando la calidad del servicio al cliente.

ESTUDIO DE LA EMPRESA

La Agencia de Aduanas Pasar Ltda. es una empresa de alto reconocimiento en el sector aduanero, con una clasificación de nivel 1 y la certificación OEA (Operador Económico Autorizado) otorgada por la DIAN, lo que garantiza el cumplimiento de los más altos estándares de seguridad y calidad en sus operaciones. La agencia actúa de forma autónoma e independiente, y trabaja en estrecha colaboración con su socio estratégico, Pasar Servicios Logísticos SAS, conformando una sólida

cadena logística que permite ofrecer soluciones integrales de comercio exterior a sus clientes. Ambas organizaciones operan bajo rigurosos controles de seguridad, asegurando la coherencia y efectividad en sus políticas y objetivos.

Las operaciones de comercio exterior de Pasar Ltda. se gestionan principalmente desde su sede central en Bogotá, donde además de las oficinas administrativas, la empresa dispone de una bodega de almacenamiento simple para la recepción temporal de carga destinada a consolidación aérea, así como para la custodia y administración de los archivos de las operaciones nacionales. Además, en sus oficinas regionales en Cartagena, Cali y Buenaventura, Pasar Ltda. cuenta con áreas de almacenamiento para la gestión de la carga y la realización de procesos complementarios. Estas sedes regionales no administran archivos permanentes, sino que se encargan de coordinar y ejecutar las operaciones físicas ante entidades de control, zonas aduaneras y demás actores involucrados en la cadena logística, conservando los documentos de manera temporal mientras se desarrolla la operación.

Misión

Ofrecer a los clientes un sistema de logística operacional para trámites de comercio exterior, que les garantice una mayor eficiencia representada finalmente en ahorro de tiempo y dinero, con el

objeto de obtener un beneficio que se retribuya en crecimiento armónico de nuestro personal, el grupo empresarial, la economía y la sociedad en general

Visión

Ser en el año 2025 una de las tres empresas de logística en comercio internacional a nivel nacional, preferidas por su excelente servicio personalizado, con aseguramiento de la calidad, reconocida con normas ISO y por su solidez técnica, financiera, operativa y humana.

Valores Corporativos

De acuerdo con la Agencia de Aduanas Pasar Ltda. Nivel 1, todos los miembros de la empresa deben actuar con base en los siguientes principios, tanto dentro como fuera de la organización:

1. **Respeto:** Es la actitud de reconocer los derechos, la dignidad y el honor de las personas, evitando cualquier acción que pueda menoscabar su integridad. Este valor es esencial para fomentar una convivencia armónica y constructiva dentro de la empresa y en la sociedad.
2. **Lealtad:** Es la fidelidad hacia los principios y objetivos de la empresa, lo que nos motiva a cumplir con responsabilidad y consistencia las normativas y políticas internas, así como la regulación aduanera vigente.

3. **Disposición al servicio:** Se refiere a la actitud de ofrecer apoyo de manera voluntaria y con empeño, esforzándose por satisfacer las necesidades y demandas de los clientes, ya sean internos o externos a la organización.

4. **Compromiso:** Implica la disposición a asumir los objetivos estratégicos de la empresa como propios, trabajando con dedicación para alcanzarlos y contribuir al éxito organizacional.

5. **Idoneidad:** Es el mantenimiento y la actualización constante de los conocimientos, habilidades técnicas y legales necesarios para desempeñar las funciones de manera eficiente y profesional dentro del ámbito aduanero y con los organismos de control asociados.

6. **Integridad:** Se refiere a la capacidad de actuar de manera honesta y ética en todas las circunstancias, asegurando que las decisiones y acciones sean siempre correctas y transparentes.

7. **Confidencialidad:** Implica el compromiso de mantener la discreción sobre cualquier información reservada a la que se tenga acceso en el marco de las responsabilidades laborales. La información confidencial o de índole comercial e industrial del empleador debe ser

mantenida en reserva, sin utilizarse para fines ajenos a las funciones del cargo, a menos que haya autorización escrita por parte del empleador.

Ventaja Competitiva:

La Agencia de Aduanas Pasar Ltda. se distingue en el sector aduanero y de comercio exterior por varios factores clave que le brindan una ventaja competitiva significativa:

1. **Certificación OEA (Operador Económico Autorizado):** Pasar Ltda. cuenta con esta prestigiosa certificación otorgada por la DIAN, lo que demuestra su cumplimiento con los más altos estándares de seguridad y calidad en el manejo de operaciones aduaneras. Esta certificación posiciona a la agencia como una entidad confiable para la realización de importaciones y exportaciones, permitiendo un tratamiento preferencial en las aduanas y facilitando la gestión de trámites.
2. **Red de Alianzas Estratégicas:** Su colaboración con Alpasar Servicios Logísticos SAS fortalece su capacidad de ofrecer un servicio integral y eficiente de comercio exterior, lo que le permite manejar tanto la parte aduanera como los procesos logísticos, creando una solución completa para el cliente. Esta sinergia proporciona un valor añadido al cliente, pues se ahorran tiempos y costos operacionales al tener un solo punto de contacto para diversos servicios.

3. Operación en diversas sedes: La presencia de Pasar Ltda. en varias ciudades importantes como Bogotá, Cartagena, Cali y Buenaventura le permite atender de manera eficiente a una amplia variedad de clientes en distintas zonas del país. Su infraestructura incluye bodegas de almacenamiento y procesos complementarios, lo que asegura una cobertura geográfica extensa y una capacidad operativa eficiente.

Posición en el Mercado:

Pasar Ltda. ocupa una posición sólida en el mercado de aduanas y comercio exterior en Colombia, especialmente por su clasificación de Nivel 1. Esto le permite operar en el segmento de clientes más exigentes, como empresas grandes y multinacionales, que requieren una gestión aduanera eficiente, segura y sin demoras. La agencia se encuentra en una posición de liderazgo en términos de cumplimiento normativo y calidad de servicio, y su certificación OEA refuerza su reputación ante entidades gubernamentales y clientes internacionales.

La competencia en el sector de aduanas es alta, pero Pasar Ltda. se destaca por su alta especialización y profesionalismo, lo que le permite competir eficazmente tanto con agencias de menor tamaño como con otras grandes firmas. Su integración con la cadena logística le otorga una ventaja única frente a competidores que se centran exclusivamente en el ámbito aduanero, ya que sus servicios integrales mejoran la eficiencia y reducen la complejidad para sus clientes.

ANTECEDENTES

En el transcurso del desarrollo logístico, se pueden evidenciar que existen muchas limitaciones, una de las más importantes y a superar es, la falta de tecnología y automatización en la ejecución de actividades; en consecuencia, se producen retrasos en el cumplimiento de metas, lo que hace excesivo el tiempo entre cada actividad a realizar de forma manual. Lo anterior, es alimentado por la falta de capacitación profesional o técnica al equipo laboral de la empresa.

Así las cosas, es desproporcionado el capital humano disponible para atender la demanda laboral que se presenta en el día a día, y un claro ejemplo de ese desequilibrio evidente es la disminución significativa de equipos idóneos para hacer operaciones significativas, frente al volumen de contenedores que atiende la compañía.

En síntesis, la falta de capital humano y la deficiente cantidad de máquinas para atender el trabajo pesado influyen de manera compleja para el cumplimiento de metas, originando así arduas horas laborales que podrían reducirse si existieran inversiones en tales problemas y que serían determinantes para la efectividad de la operatividad laboral.

RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

La Empresa Pasar LTDA en el área operativa, realiza en promedio 25 operaciones de inspección a mercancía en 1 día, para lo cual dispone de 9 operadores en 8 horas laborales de lunes a viernes. Sin embargo, cada operación es diferente y varía según las cantidades y referencias de los bienes que se importan.

Adicionalmente, otros factores importantes a tener en cuenta es el volumen, el peso, y la composición del bien (ejemplo fragilidad o composición) lo cual influye en la forma y el tiempo de inspecciones, liberaciones, reempaque, organización, etiquetados, entre otras actividades.

Así las cosas, existen diferentes empresas en el sector operativo aduanero, las cuales emplean diferentes estrategias para hacer más fácil y eficiente las labores encomendadas en el menor tiempo posible. Un claro ejemplo de las metodologías usadas por grandes compañías es el aumento del capital humano, lo cual se ve reflejado significativamente entre 20 a 30 personas solo para esta área y que complementariamente manejan o poseen grandes maquinas (no solo una) que simplifican y hacen que la operatividad en relación con los bienes (objeto laboral) sea segura, rápida, eficaz y

organizada.

Con el plan de mejora que se pretende implementar se busca que la compañía sea realmente competitiva, a través de 2 conceptos básicos y necesarios:

1. Aumento de capital humano y capacitación técnico - profesional.
2. Inversión en maquinaria (herramientas, equipos y bienes)

Con base en lo anterior, se proyecta una mejora significativa en las actividades operativas de PASAR LTDA, que permita que la empresa abarque en el menor tiempo posible la demanda laboral que enfrenta en el día a día, recortando horas de trabajo y aumentando su productividad organizacional.

DIAGNOSTICO

MATRIZ DOFA

Una matriz DOFA es una técnica de análisis que se utiliza para identificar los factores internos y externos que pueden afectar una situación o decisión. La sigla DOFA proviene de las primeras letras de cada uno de los cuatro elementos que se analizan:

- Debilidades: se refieren a los aspectos internos de la situación que pueden afectar negativamente el resultado.
- Oportunidades: son factores externos que pueden ser beneficiosos para el resultado.
- Fortalezas: son aspectos internos que pueden contribuir positivamente al resultado.
- Amenazas: son factores externos que pueden afectar negativamente el resultado.

La matriz DOFA se utiliza en una variedad de contextos, desde el ámbito empresarial hasta el personal, para evaluar la situación actual y planificar estrategias futuras.

Figura 1



Nota: Matriz de Análisis Estratégico DOFA de Pasar Ltda. (Fuente propia)

MATRIZ POAM

La matriz POAM (Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio) es la metodología que permite valorar y también identificar las oportunidades y amenazas potenciales de una compañía. El medio de una compañía es el origen de sus amenazas y oportunidades.

Figura 2.

ENTORNOS	VARIABLES	OPORTUNIDADES			AMENAZA		
		ALTA	MEDIA	BAJA	ALTA	MEDIA	BAJA
ECONOMICOS	Producto interno bruto.			X			
	Indice de desempleo.		X				
	Patrones de cambio en el consumo.				X		
	Tamaño del mercado.	X					
	Políticas públicas, monetarias, fiscales y cambiarias.				X		
	Devaluación						X
	Inflación				X		
	Disponibilidad en créditos.	X					
	Inversionistas		X				
SOCIALES, CULTURALES, GEOGRAFICOS Y DEMOGRAFICOS	Necesidades del Tic.	X					
	Demografía.			X			
	Normas y Valores.			X			
	Sistemas de Seguridad.				X		
	Orden público nacional.				X		
	Orden internacional de comercio.		X				
	Nivel educativo.	X					
	Trabajo en equipo.				X		
	Ambiente organizacional.		X				
COMPETITIVAS Y TECNOLOGICAS	Condiciones de trabajo.	X					
	Investigación y desarrollo.		X				
	Acceso a la información.		X				
	Tecnología	X					
	Infraestructura en telecomunicaciones.		X				
	Desarrollo en el desarrollo de la información.		X				
POLITICAS	Inversión en Tecnología.		X				
	Ley tributaria			X			
	Reformas Políticas y aduanales						X
	Decreto 1165 de 2019			X			
	Cambio de presidente						X
	Leyes y cambios en los costos de producción						X

Nota: Matriz de Análisis Estratégico POAM de Pasar Ltda. (Fuente propia)

OPORTUNIDADES

1. Se puede determinar en una primera medida que las oportunidades en el factor económico solo presentan una baja significativa en el producto interno bruto al haber más importaciones que exportaciones en lo que maneja la compañía; contrario a ello, es muy

importante para PASAR LTDA los inversionistas y el tamaño del mercado, con ocasión a la gran demanda laboral que llega a la empresa.

2. Existen diferentes componentes de riesgo bajo en la oportunidad del componente social, cultural, geográfico y demográfico, como lo son las normas y valores y la demografía de la compañía en razón a que no existe un plan consolidado o una normatividad que permita a sus trabajadores una guía de desempeño ajustado a principios y valores, el cual oriente su actuar; adicionalmente la empresa no se encuentra ubicada estratégicamente, lo cual no facilita su visibilidad ante potenciales clientes.
3. Se puede concluir que en el área de competitividad y tecnología existe una oportunidad significativa que contribuye positivamente a la operatividad de la empresa como lo son la tecnología, la investigación, el acceso a la información entre otras.
4. En el acápite de políticas, se puede observar una oportunidad baja en lo relacionado con las leyes tributarios y los diferentes decretos, los cuales permiten que la compañía acceda a diferentes beneficios.

AMENAZAS

1. Existen grandes amenazas en el entorno económico como lo son los cambios de consumo, la devaluación, la inflación y las diferentes políticas públicas cambiarias; ello se ve representado en la actual variación del dólar (como patrón internacional de los negocios).

2. Una gran amenaza es el cambio de presidente y las tendencias de su plan de gobierno, así como los diferentes cambios de costos de producción de los bienes, lo cual influye en la capacidad de importación de los inversionistas o empresarios.

MATRIZ PCI

Se trata de calificar en que grado se encuentran las fortalezas y debilidades en cada uno de los recursos internos de la empresa dándole nivel de bajo medio o alto.

Figura 3.

CAPACIDAD		FORTALEZA			DEBILIDAD		
		ALTA	MEDIA	BAJA	ALTA	MEDIA	BAJA
CAPACIDAD DIRECTIVA	Responsabilidad social			X			
	Uso de planes estrategicos			X			
	Rapidez de respuesta en situaciones cambiantes		X				
	Comunicación y control gerencial			X			
	Sistema de coordinación			X			
	Evaluación de gestión			X			
	Capacidad de enfrentar competencia		X				
	Habilidad de retencion y mantener clientes		X				
CAPACIDAD TECNOLÓGICA E INFRAESTRUCTURA	Orientacion de la empresa			X			
	Habilidad tecnica en desarrollo de servicios						X
	Nivel tecnologico de las instalaciones				X		
	Capacidad de innovación						X
	Efectividad en los procesos de entrega en el servicio						X
	Valor agregado de la compañía			X			
	Desarrollo web y de redes						X
CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO	Vanguardia tecnologica				X		
	Experiencia Técnica		X				
	Rotación		X				
	Nivel académico del personal		X				
	Motivación			X			
	Indices de desempeños			X			
	Nivel de remuneración		X				
CAPACIDAD FINANCIERA	Retiros		X				
	Pertenencia						X
	Recursos Disponibles			X			
	Acceso a capital cuando se requiera		X				
	Capacidad de endeudamiento	X					
	Rentabilidad, retorno de la inversión		X				
	Liquidez		X				
	Capacidad financiera para satisfacer la demanda		X				
Estabilidad de costos		X					
Habilidad de mantenerse en ante la demanda cilcica		X					

Nota: Matriz de Análisis Estratégico PCI de Pasar Ltda. (Fuente propia)

FORTALEZAS:

1. Encontramos como fortaleza una gran capacidad para enfrentar la competencia y mantener clientes, lo cual se realiza a través del ofrecimiento de alternativas de pago, tiempos de espera y adaptabilidad a situaciones variables.
2. Se puede concluir que un nivel de fortaleza adecuado de la empresa en el nivel de remuneración y el poco índice de retiros de la Empresa; los pagos en la empresa son altos o por encima de la media y sus trabajadores permanecen a su servicio
3. La empresa cuenta con una importante fortaleza que es la capacidad de endeudamiento lo que le permite acceder a capital cuando se requiera y cubrir sus necesidades y obligaciones.

DEBILIDAD:

1. Existe una debilidad significativa el cual está relacionado con el nivel tecnológico de las instalaciones y las maquinas que se encuentran allí instaladas, las cuales no contribuyen de manera potencial la operatividad de las empresas.
2. Se puede evidenciar que se presenta una debilidad baja en la efectividad en los procesos de entrega en el servicio por la falta de capital humano y la escasez de máquinas que aporten y hagan más eficiente el trabajo a realizar.

PLAN DE MEJORA

OBJETIVO GENERAL

Optimizar la operatividad de la empresa, con el objetivo de lograr un incremento en la eficiencia y en los resultados de las operaciones, impulsando su competitividad en el mercado global y así alcanzar una expansión sostenible a mediano y largo plazo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- **Mejorar los procesos internos:** Implementar soluciones tecnológicas y metodologías de mejora continua que incrementen la eficiencia operativa en un 30%, reduciendo tiempos de producción y costos operativos.
- **Fortalecer la cadena de suministro y logística:** Mejorar la coordinación y eficiencia en la cadena de suministro para garantizar una mayor agilidad en las entregas y reducir los tiempos de ciclo, lo que permitirá aumentar la capacidad operativa.
- **Expandir la presencia en mercados internacionales:** Desarrollar estrategias de penetración en nuevos mercados internacionales, ampliando la oferta de servicios y generando nuevas oportunidades de negocio en regiones clave para el crecimiento global

ESTRATEGIAS

Para implementar este plan de mejora y alcanzar los objetivos propuestos es fundamental aplicar estrategias efectivas que optimicen las operaciones y favorezcan el crecimiento

Implementación de Tecnología y Automatización

Digitalización de procesos: Adoptar software, para integrar todas las áreas de la empresa y con esto mejorar la toma de decisiones

Automatización de tareas repetitivas: Utilizar herramientas de automatización en áreas como la producción, el control de inventarios y la gestión de pedidos, reduciendo errores y aumentando la velocidad.

Gestión de calidad total: Asegurar que todos los procesos estén alineados con altos estándares de calidad, para mejorar tanto la productividad como la satisfacción del cliente.

Buena administración de inventarios Implementar un sistema de inventarios justo a tiempo, lo que ayuda a reducir costos de almacenamiento y aumentar la eficiencia.

Optimización en la cadena de suministro Mejorar la relación con proveedores estratégicos y optimizar las rutas logísticas utilizando tecnología para una mejor gestión.

METAS DEL PLAN DE MEJORA

- **Meta 1:** Aumentar la productividad operativa en un 30% en los próximos 12 meses mediante la implementación de herramientas tecnológicas y la automatización de procesos.
- **Meta 2:** Reducir los costos operativos a través de la mejora continua y la adopción de

metodologías Lean, optimizando el uso de recursos y eliminando ineficiencias.

- **Meta 3:** Disminuir los errores operativos mediante la estandarización de procesos y el entrenamiento continuo del personal.
- **Meta 4:** Reducir el tiempo de ciclo de pedidos al optimizar las rutas logísticas, mejorar la coordinación con proveedores y utilizar tecnologías de gestión de inventarios.
- **Meta 5:** Lograr un cumplimiento de pedidos a tiempo garantizando una mayor precisión en la planificación y ejecución de la cadena de suministro.
- **Meta 6:** Aumentar la rotación de inventarios mediante una gestión más eficiente de existencias y el uso de sistemas de control de inventarios en tiempo real.

INDICADORES

En esta empresa se gestionan un promedio de 25 operaciones diarias relacionadas con inspecciones, liberaciones y otros procesos. Se cuenta con un equipo de 9 colaboradores que trabajan en turnos de 8 horas al día . Esto implica que cada operador ejecuta aproximadamente 3 tareas al día,

dedicando un tiempo estimado de 2 horas y 40 minutos por operación para garantizar resultados eficientes y de calidad

Este plan de mejora tiene como objetivo aumentar las operaciones en un 30% mediante la inversión estratégica en maquinaria y personal. Con la implementación de tecnología de automatización, se busca optimizar los tiempos de entrega y mejorar la calidad del servicio ofrecido a todos los clientes. Esta iniciativa no solo permitirá incrementar la capacidad operativa en el corto plazo, sino también garantizar un crecimiento sostenido en el mediano y largo plazo, consolidando nuestra competitividad en el mercado.

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE																													
	1 MES (14 AGTO-14 SEPT)														2 MESES (14 SEPT-14 OCT)														3 MESES (14 OCT-14 NOV)													
	SEMANA 1		SEMANA 2		SEMANA 3		SEMANA 4		SEMANA 5		SEMANA 6		SEMANA 7		SEMANA 8		SEMANA 9		SEMANA 10		SEMANA 11		SEMANA 12		SEMANA 13		SEMANA 14															
	Lun 14 Ago - Vier 19 Ago	Lun 21 Ago - Vier 25 Ago	Lun 28 Ago - Vier 21 Sept	Lun 04 Sept - Vier 08 Sept	Lun 11 Sept - Vier 15 Sept	Lun 18 Sept - Vier 22 Sept	Lun 25 Sept - Vier 29 Sept	Lun 02 Oct - Vier 06 Oct	Lun 09 Oct - Vier 13 Oct	Lun 16 Oct - Vier 20 Oct	Lun 23 Oct - Vier 27 Oct	Lun 30 Oct - Vier 03 Nov	Lun 06 Nov - Vier 10 Nov	Lun 13 Nov - Vier 17 Nov																												
IDENTIFICACION DEL PROBLEMA																																										
HABLAR CON LOS AFECTADOS																																										
BUSCAR POSIBLES SOLUCIONES																																										
DISEÑAR ESTRATEGIAS																																										
CREAR PLAN DE MEJORA																																										

CONCLUSIONES

- Es crucial contar con un conocimiento profundo de las normativas aduaneras y mantenerse actualizado sobre cualquier cambio legislativo, para asegurar que las operaciones se lleven a cabo de manera eficiente y en concordancia con las leyes.
- La comunicación fluida con los clientes y las autoridades aduaneras es esencial para un

proceso aduanero ágil y sin complicaciones. Esto implica la capacidad para abordar problemas de forma anticipada y mantener a todas las partes involucradas al tanto de la evolución de las operaciones.

- El uso de tecnologías avanzadas y sistemas de gestión aduanera pueden brindar importantes ventajas, como optimizar la eficiencia operativa, reducir errores y acelerar los tiempos de procesamiento.
- Es fundamental también invertir en la capacitación continua en áreas aduaneras y logísticas para mantenerse al día con las últimas normativas y tendencias del sector.
- Además, la implementación de procedimientos de control de calidad es vital para detectar áreas de mejora en la gestión aduanera y en el servicio al cliente, asegurando así la mejora constante en los procesos.

REFERENCIAS

- Legis Comex. (14 de marzo de 2024). Estadísticas de Comercio Exterior. Obtenido de <https://www.legiscomex.com/>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (febrero de 2024). Importaciones VUCE 2.0. Obtenido de <https://www.vuce.gov.co/servicios>
- Ministro de Hacienda y Crédito Público. (02 de Julio de 2019). DECRETO 1165 DE 2019.

Obtenido de
file:///D:/DIPLO%20ADUANAS%20Y%20LEGIS/MODULO%203/DECRETO%201165%20DE%202019.pdf

- PASAR. (2022). Pasar Operador Logístico Integral. Obtenido de http://www.pasar.ws/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=30&Itemid=92&lang=es
- Matriz PCI – Pensamiento Estratégico. (s/f). Com.ar. Recuperado el 18 de noviembre de 2024, de <http://www.marianoramosmejia.com.ar/tag/matriz-pci/>
- *Matriz PCI – Pensamiento Estratégico* . (s/f). Com.ar. Recuperado el 21 de noviembre de 2024, de <http://www.marianoramosmejia.com.ar/tag/matriz-pci/>
- Concepto 348851 de 2022 Departamento Administrativo de la Función Pública - Gestor Normativo. (s/f). Gov.co. Recuperado el 20 de noviembre de 2024, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=200050>
- de Comunicación Corporativa, D. (s/f). “Desarrollo personal y laboral”. Grupoice.com. Recuperado el 20 de noviembre de 2024, de <https://www.grupoice.com/wps/wcm/connect/29e3a524-2b61-4228-afea-ea858bc4ee87/33.pdf?mod=ajperes#:~:text=Conocer%20el%20valor%20propio%20y,vivir%20con%20respeto%20y%20dignidad.&text=M%C3%A9xico:%20Trillas%20202004>.
- de Ética y Valores, C. I. (s/f-a). Aplicación máxima de las capacidades para ejecutar todo lo que se ha encomendado y aceptado. Representa una actitud fundamental que se manifiesta en la identificación con la misión y visión institucional, el esfuerzo realizado para lograrlas y la responsabilidad que nos compete. Es cumplir con lo prometido aun ante circunstancias adversas. Asamblea.go.cr. Recuperado el 20 de noviembre de 2024, de

<https://www.asamblea.go.cr/ci/ciev/Documentos%20compartidos/VALORES%20-%20PEI%20-%20Compromiso.pdf>

- de Ética y Valores, C. I. (s/f-b). Decisión de hacer aquello con lo que la persona se ha comprometido aún en circunstancias cambiantes; es corresponder y cumplir la obligación que se tiene con los demás. Es guardar fidelidad a la institución, identificándose con ella, actuando con dedicación y transparencia en la gestión y buscando el cumplimiento de sus fines con plena conciencia de servicio a la colectividad. Supone conocer y aplicar los principios éticos y valores institucionales que nos rigen, para el desarrollo transparente y fiel de las buenas relaciones interpersonales. Asamblea.go.cr. Recuperado el 20 de noviembre de 2024, de <https://www.asamblea.go.cr/ci/ciev/Documentos%20compartidos/VALORES%20-%20PEI%20-%20Lealtad.pdf>
- Disposición al servicio. (s/f). Prezi.com. Recuperado el 20 de noviembre de 2024, de <https://prezi.com/4yeuiprwbei2/disposicion-al-servicio/>
- La Ciencia de la Integridad. (s/f). Naciones Unidas : Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. Recuperado el 20 de noviembre de 2024, de <https://www.unodc.org/unodc/es/listen-first/super-skills/integrity.html>
- Morales, O. B. (s/f). Comité de ética en investigación. Sitio Web del Comité de ética en investigación. Recuperado el 20 de noviembre de 2024, de <https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/confidencialidadInformacion.html>
- Sobre nosotros – Pasar Ltda. (s/f). PasarLtda.com. Recuperado el 20 de noviembre de 2024, de <https://pasarltda.com/sobre-nosotros/>

