

Plan De Mejora: Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente

BAKER HUGHES

German Leonardo Garcia Preciado

Tutor

José Alexander Cely Ramírez

Universidad Santo Tomás Seccional Tunja

División de Ciencias Económicas Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

Tunja

Abril, 2025

**Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER
HUGHES**

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	2
RESUMEN.....	5
PALABRAS CLAVE.....	6
ABSTRACT.....	6
KEYWORDS	7
INTRODUCCIÓN.	7
JUSTIFICACIÓN.....	8
PREGUNTA DE REFLEXIÓN.....	9
OBJETIVOS.....	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos	9
ESTUDIO DE LA EMPRESA.....	10
Misión.....	10
Visión.....	11
Valores corporativos.....	11
Figura 1.....	11
Organigrama Empresarial	12
Figura 2.....	12

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

Organigrama Operativo Regional	13
Figura 3.....	13
Servicios Específicos prestados	13
Agenciamiento Aduanero En Importaciones	14
Agenciamiento Aduanero en Exportaciones	14
Agenciamiento Aduanero en Tránsito	14
Figura 4.....	14
Evolución De SIAP	15
Posicionamiento en el mercado	15
Figura 5.....	15
Sedes a Nivel nacional	16
Experiencia en el mercado	16
Figura 6.....	17
Principales clientes de la Agencia de Adunas a nivel nacional.	17
DIAGNOSTICO.....	17
Tabla 1	18
Matriz MEFE (Factores Externos):.....	18
Tabla 2	19
Matriz MEFI (Factores Internos)	19

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

Tabla 3	20
Matriz DOFA	21
DESARROLLO PLAN DE MEJORA.....	22
Objetivos Del Plan De Mejora	22
Objetivo General:	22
Objetivos Específicos:	22
1. Implementación de Tecnología para Automatización de Procesos:	23
2. Capacitación Continua del Personal:	23
3. Establecimiento de un Equipo Fijo Especializado:	24
4. Mejora en la Comunicación Interna:	24
5. Optimización de los Procedimientos Operativos:	25
Metas Del Plan De Mejora	25
Reducción del Tiempo Promedio de Nacionalización:	25
Capacitación del Personal:.....	25
Estabilidad del Equipo de Trabajo:	25
Mejora de la Satisfacción del Cliente:	26
Indicadores Para Medir Los Resultados Del Plan De Mejora.....	26
Tiempo Promedio de Nacionalización:	26
Satisfacción del Cliente (BAKER HUGHES):.....	27

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

Tasa de Retención del Personal:	27
Nivel de Cumplimiento de Procedimientos Operativos:	27
Estrategias Para Implementar El Plan De Mejora	27
Formación del Equipo y Recursos:	27
Implementación de Herramientas Tecnológicas:	27
Mejoras en la Comunicación Interna y Externa:	28
Monitoreo Continuo y Revisión de Resultados:	28
Recomendaciones	28
CONCLUSIONES	29
REFERENCIAS	30

RESUMEN

Mediante el presente documento se abordará un plan de mejora enfocado en identificar mejoras centradas en los procesos operativos de la Agencia de Aduanas Profesional SAS NIVEL 1 SIAP, responsable de las operaciones de importación y exportación para el cliente BAKER HUGHES. El objetivo es mejorar la eficiencia operativa mediante la implementación de tecnología, el uso de software especializado, y el fortalecimiento del personal.

Se proponen estrategias centradas en la automatización de procesos, capacitación en normativas aduaneras, y comunicación asertiva entre los equipos de trabajo. La fidelización del cliente se busca mediante un servicio más ágil, preciso y alineado con sus necesidades específicas,

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

garantizando el afianzamiento de la relación comercial con la agencia de aduanas, lo que conllevará a la continuidad de las operaciones

Además, se enfatiza en lograr reducir los tiempos en los procesos aduaneros mediante la mejora de procedimientos internos y la adopción de herramientas digitales, planteando el seguimiento continuo del desempeño con indicadores que aseguren resultados medibles.

En conclusión, el plan de mejora busca fortalecer el agenciamiento aduanero desde una perspectiva integral, donde la tecnología, la preparación del personal y una comunicación efectiva sean pilares para garantizar la satisfacción y fidelización del cliente.

PALABRAS CLAVE

Cliente, Agenciamiento aduanero, Importación, Exportación, comunicación asertiva, fidelización, software, normativas, personal y tecnología.

ABSTRACT

This document will address an improvement plan focused on identifying improvements focused on the operational processes of the Professional Customs Agency SAS LEVEL 1 SIAP, responsible for import and export operations for the client BAKER HUGHES. The goal is to improve operational efficiency by implementing technology, using specialized software, and strengthening staff.

Strategies focused on process automation, training in customs regulations, and assertive communication between work teams are proposed. Customer loyalty is sought through a more agile, precise service aligned with their specific needs, guaranteeing the strengthening of the commercial relationship with the customs agency, which will lead to the continuity of operations

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

In addition, emphasis is placed on reducing times in customs processes through the improvement of internal procedures and the adoption of digital tools, proposing the continuous monitoring of performance with indicators that ensure measurable results.

In conclusion, the improvement plan seeks to strengthen customs agencies from a comprehensive perspective, where technology, staff preparation and effective communication are pillars to guarantee customer satisfaction and loyalty.

KEYWORDS

Customer, Customs Brokerage, Import, Export, assertive communication, loyalty, software, regulations, personnel, and technology.

INTRODUCCIÓN.

Las agencias de aduanas se enfrentan a una serie de retos que les obligan a replantearse y mejorar su funcionamiento. Uno de los mayores problemas es la elevada tasa de rotación del personal. Cuando los empleados entran y salen con frecuencia, se interrumpen los flujos de trabajo, se repercute negativamente en la experiencia del cliente y es necesaria una formación continua para los recién llegados (SAP Concur Team, 2023). Otro obstáculo importante es que muchas tareas se siguen realizando manualmente, sin el apoyo de la tecnología, lo que provoca retrasos, errores y pérdidas de tiempo. (*LegisComex*, s. f.)

Además, la comunicación dentro de la agencia no siempre es fluida entre los equipos, lo que genera confusión, duplicación innecesaria de esfuerzos y falta de coordinación. Además, los

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

clientes son cada vez más exigentes: quieren servicios rápidos, precisos y bien organizados. Empresas como BAKER HUGHES, en particular, requieren respuestas rápidas para evitar cualquier interrupción en sus operaciones.

Ante estos retos, es vital implementar un plan de mejora que integre los puntos de inflexión operativos que requieran mejoras como lo son la tecnología, que utilice software especializado ayudara en gran medida la eficacia en los procesos operativos de importación y exportación, de igual manera ofrecer formación continua sobre la normativa aduanera y transmitir relaciones sólidas con los clientes para que se alcance una fidelización a largo plazo y fomentar una relación win to win (Pursell, 2023), las agencias pueden ofrecer un servicio más eficaz y fiable que satisfaga las necesidades actuales, y atraer a clientes potenciales.

JUSTIFICACIÓN.

La agencia de aduanas enfrenta actualmente varios retos que afectan su capacidad para ofrecer un servicio eficiente, confiable y alineado con las expectativas de sus clientes, especialmente en uno de su cliente principales el cual es BAKER HUGHES. Entre los principales problemas que destacan en los procesos operativos son: la alta rotación de personal, el uso limitado de herramientas tecnológicas y una comunicación interna poco estructurada entre los diferentes departamentos. Estas situaciones generan retrasos, errores operativos y una atención poco efectiva, lo que impacta negativamente en la experiencia del cliente.

Ante esta realidad, se hace necesario modernizar los procesos internos de la agencia. Esto implica incorporar tecnología que automatice tareas clave, reduzca los márgenes de error y acelere

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

los tiempos de respuesta. Asimismo, es fundamental contar con un equipo estable y capacitado en normativas aduaneras, capaz de mantener la continuidad y calidad del servicio.

Por otro lado, fortalecer la comunicación interna permitirá una mejor coordinación entre áreas, disminuir la duplicidad de esfuerzos y mejorar la respuesta ante los requerimientos del cliente. Con estas acciones, la agencia podrá avanzar hacia un modelo de gestión más ágil, moderno y centrado en el cliente, consolidando su competitividad en el sector aduanero y del comercio exterior.

PREGUNTA DE REFLEXIÓN.

¿De qué manera los procesos operativos del cliente BAKER HUGHES en las áreas de exportación e importación podrían mejorar su eficiencia y fortalecer su fidelización en el proceso de agenciamiento aduanero con SIAP?

OBJETIVOS

Objetivo General

Plantear estrategias de mejora para las aéreas centradas en los procesos operativos de agenciamiento aduanero en importación y exportación del cliente BAKER HUGHES.

Objetivos Específicos

- Identificar las falencias en los procesos operativos que afectan la efectividad del manejo de operaciones en importación y exportación del cliente BAKER HUGHES en la agencia de aduanas profesional SIAP.

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

- Categorizar las áreas con mayor debilidad en sus procesos operativos, priorizándolas según su nivel de criticidad e impacto en el agenciamiento aduanero del cliente BAKER HUGHES.
- Proponer estrategias de mejora para cada una de las áreas identificadas con problemas asociados a su normal ejercicio

ESTUDIO DE LA EMPRESA

SIAP es una Empresa de Servicios en Comercio Internacional que trabaja bajo criterios de competitividad y legalidad, brindando soluciones para el manejo de operaciones de Comercio Exterior. Siendo una Agencia de Aduanas reconocida en el mercado por su legalidad, servicio eficiente, asesoría personalizada, innovación tecnológica y operativa, convirtiéndolos en un aliado ideal para la internacionalización de su negocio “Somos una de las 10 principales y más importantes Agencias de Aduanas del país, orgullosos de haber recibido la distinción como OEA (Resolución 549), lo que reafirma nuestro compromiso con la seguridad, confianza y facilitación del comercio internacional.” (Agencia de Aduanas Profesional - SIAP, 2025)

Misión

Somos una empresa de servicios en comercio internacional que, como partícipes de una cadena de suministros de servicios logísticos, y bajo criterios de competitividad y legalidad, damos soluciones acertadas para el manejo de operación de comercio exterior. (Agencia de Aduanas Profesional - SIAP, 2025)

Buscamos la satisfacción total del cliente a través de la calidad y servicio integral confiable y eficiente, aportando al desarrollo económico del país y de nuestros clientes de todos los sectores

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

económicos, con la participación de un recurso humano idóneo y altamente calificado, y de una infraestructura tecnificada. Así, pretendemos fortalecernos financieramente y lograr una cultura organizacional que nos asegure un desarrollo permanente (Agencia de Aduanas Profesional - SIAP, 2025)

Visión

Lograr y mantener la excelencia en la prestación del servicio de Agenciamiento Aduanero, que nos permita ser líderes en el Mercado Objetivos. (Agencia de Aduanas Profesional - SIAP, 2025)

Valores corporativos

Ética: Conjunto de principios y normas que regulan las actividades humanas; a destacar en SIAP, honestidad, compromiso y respeto.

Legalidad: Acatamiento a las normas jurídicas.

Voluntad de Servicio: Libre disposición de servir a otros.

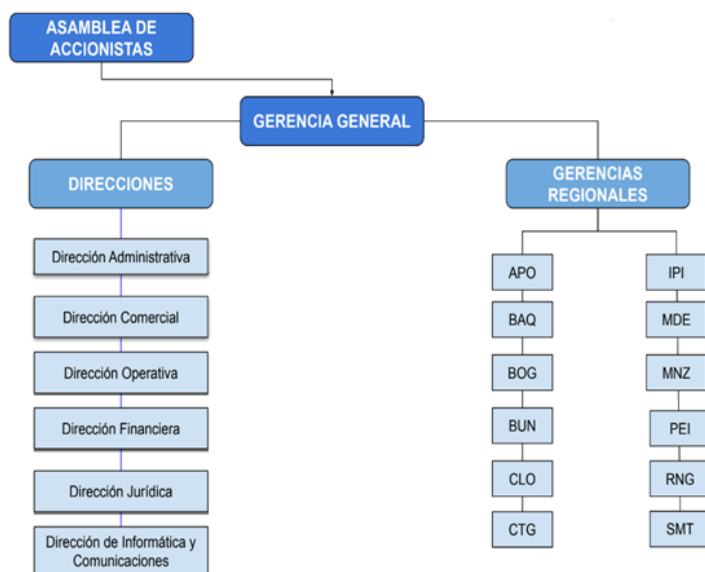
Liderazgo: Implica cualidades como capacidad de servicio, participación, compromiso, reconocimiento, motivación, integridad, además de dar ejemplo, inspirar confianza y luchar por lograr lo que se propone.

Compromiso social: Es el aporte de SIAP a la sociedad generando bienestar y seguridad. (Agencia de Aduanas Profesional - SIAP, 2025)

Figura 1.

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

Organigrama Empresarial



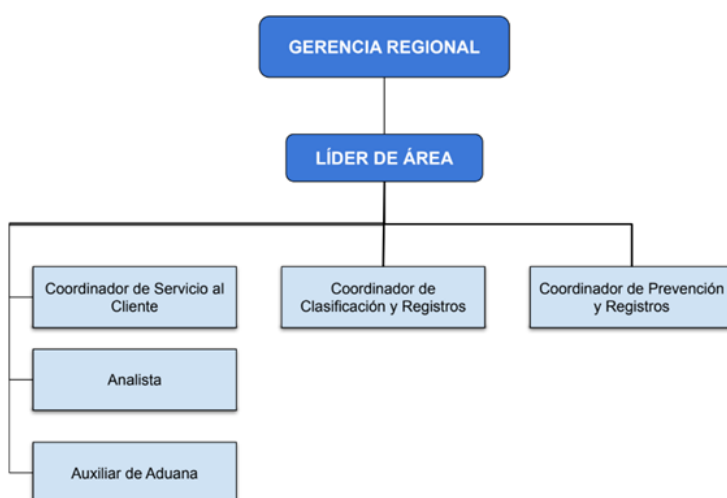
Fuente: Agencia de Aduanas Profesional – SIAP, 2024

En el anterior Organigrama, apreciamos como se establece SIAP a nivel nacional, diferenciando las Gerencias Regionales o también llamadas sucursales, de las Direcciones, las cuales rigen a nivel nacional sobre todas las regionales de manera homogénea.

Figura 2.

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

Organigrama Operativo Regional

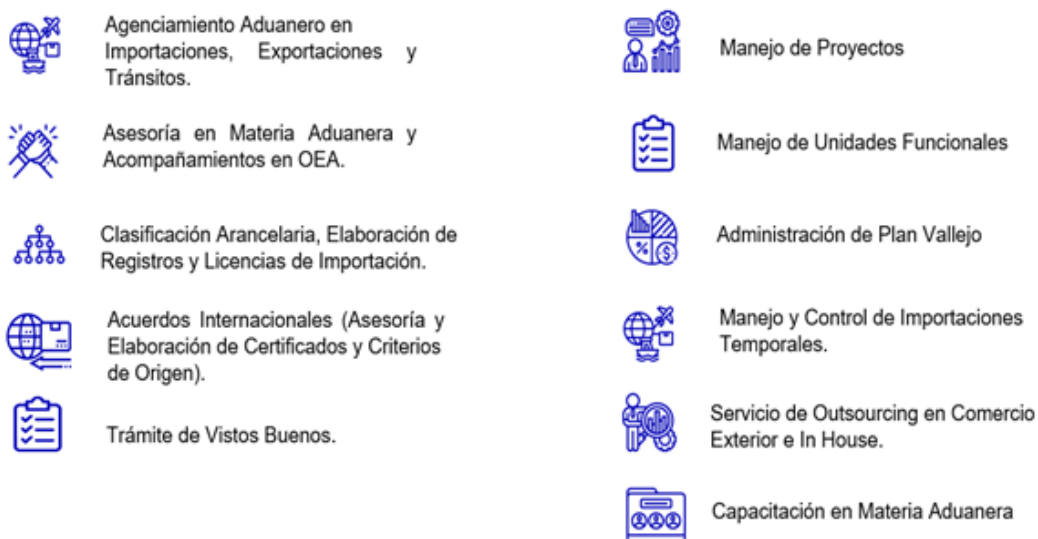


Fuente: Agencia de Aduanas Profesional – SIAP, 2024

En la imagen anterior, se aprecia el organigrama de la empresa en cada una de sus 10 sedes, se maneja este mismo organigrama tanto para el área de exportaciones como para importaciones,

Figura 3.

Servicios Específicos prestados



Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

Fuente: Agencia de Aduanas Profesional – SIAP, 2024

Servicios específicos que se presentan en los agenciamientos aduaneros de importaciones y exportaciones, según la operación lo requiera. Seguidamente nombrare los servicios de agenciamiento aduanero que maneja SIAP

Agenciamiento Aduanero En Importaciones

Nuestra trayectoria, reconocimiento en el mercado, Asesoría y Dominio en el manejo de las diferentes Modalidades Aduaneras (Entregas Urgentes, Importaciones Anticipadas, Descargues Directos, Importaciones Temporales, Unidades Funcionales, Plan Vallejo, entre otras), le permitirán contar con un Aliado Experto en el desarrollo Aduanero de sus importaciones. (Agencia de Aduanas Profesional - SIAP, 2025)

Agenciamiento Aduanero en Exportaciones

La continua recertificación en Calidad y Seguridad (BASC) de nuestros procesos, acompañadas del estricto cumplimiento de la Norma Aduanera, Asesoría Permanente y del Conocimiento Logístico de del proceso de exportaciones, nos permite ser un Agente de Aduana Confiable y Oportuno en el crecimiento de su negocio. (Agencia de Aduanas Profesional - SIAP, 2025)

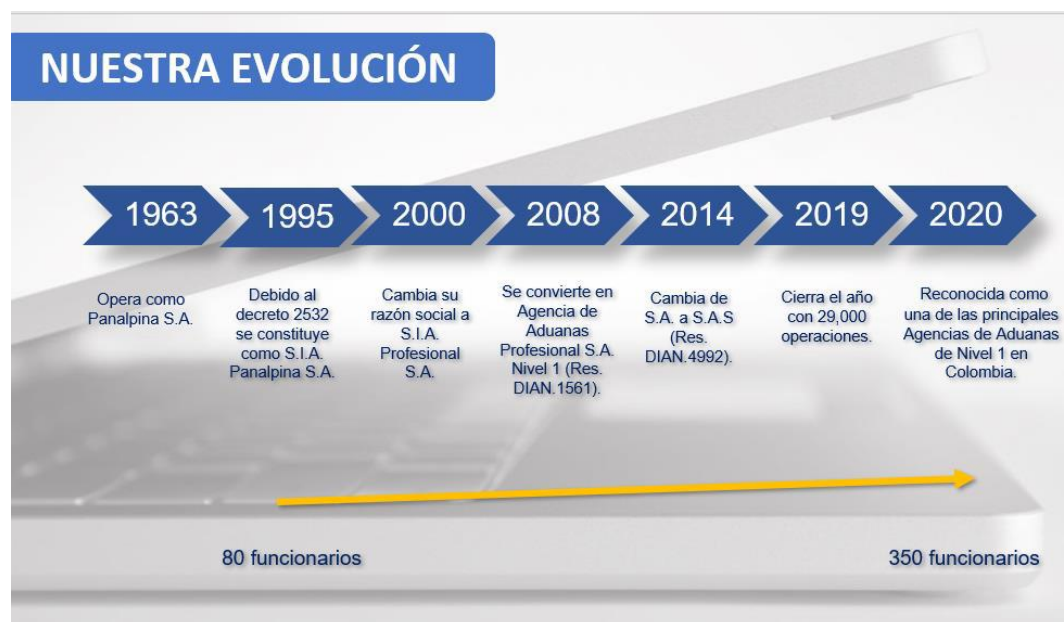
Agenciamiento Aduanero en Tránsito

Nuestra experiencia en el manejo de Tránsitos Aduaneros hace de SIAP una Agencia de Aduanas de Nivel 1, que presta un servicio integral para sus Clientes, brindando así Soluciones Confiables a sus necesidades. Contamos con un desarrollo tecnológico que permite la realización de operaciones de DTA en forma expedita y segura. (Agencia de Aduanas Profesional - SIAP, 2025)

Figura 4.

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

Evolución De SIAP



Fuente: Agencia de Aduanas Profesional – SIAP, 2024

Posicionamiento en el mercado

La Agencia de Aduanas Profesional SAS NIVEL 1 SIAP, tiene más de 60 años en el mercado, con cambios notorios que abarcan desde el nombre de la empresa, como el tipo de sociedad ante el comercio, igual que se presenta un crecimiento exponencial en su calidad humana, lo que ha ayudado a ampliarse a nivel regional y nacional, contando con más de 10 sucursales en Colombia, siendo Bogotá la oficina central la que se manejan los clientes más importantes de la empresa, pero las sucursales de Medellín, Cali y Barranquilla también tienen gran importancia en el nivel de crecimiento de la empresa.

Figura 5.

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

Sedes a Nivel nacional



Fuente: Agencia de Aduanas Profesional – SIAP, 2024

Experiencia en el mercado

Entendiendo que este reconocimiento y posicionamiento en el mercado, se da por la gran afinidad y diligencia al darse a conocer en el mercado, por medio de la calidad del servicio prestados en el tiempo.

“Nuestra trayectoria en el manejo de operaciones de diferentes sectores de la economía, aseguran a nuestros clientes la confianza necesaria para el manejo de sus operaciones. Contamos con alta experiencia en el manejo de operaciones de diferentes Sectores de la Economía (*QUÍMICO, FARMACÉUTICO, CONSUMO, TEXTIL, MANUFACTURA, AUTOMOTRIZ, TELECOMUNICACIONES, CONSTRUCCIÓN, SALUD, OIL & GAS, MINERO y ENERGÉTICO*).” (Agencia de Aduanas Profesional - SIAP, 2025)

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

Figura 6.

Principales clientes de la Agencia de Aduanas a nivel nacional.



Fuente: Agencia de Aduanas Profesional – SIAP, 2024

DIAGNOSTICO

Hoy en Colombia la Agencia de Aduanas Profesional SAS NIVEL 1 SIAP, es una de las mejores agencias de aduanas del país, ayudado a conseguir aliados comerciales importantes en sus sectores, como se aprecia en la experiencia en el mercado. En mi periodo de práctica empresarial, me desempeñe en el cargo de IN HOUSE, para uno de los clientes más importantes de la agencia, que es BAKER HUGHES, una empresa multinacional líder en tecnología energética. Diseñamos, fabricamos y damos servicio a tecnologías transformadoras para ayudar a impulsar el sector

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

energético” (Baker Hughes, s. f.-b) Este cliente es de vital importancia para la agencia de aduanas, ya que representa más del 60% de sus operaciones de comercio exterior en Bogotá, lo que exige un trato especial. Sin embargo, esto no implica que los procesos actuales sean completamente eficientes. Por ello, dirigiré el plan de mejora a proporcionar mejoras que identifique en mi lapso como practicante que se podrían implementar en la organización, la canalización y la eficiencia de los procesos relacionados con este cliente, dada su relevancia estratégica para la empresa.

Tabla 1

Matriz MEFE (Factores Externos):

Oportunidades	Ponderación	Calificación	Puntaje
- Adopción de tecnologías avanzadas en aduanas.	0.25	4	1.00
- Crecimiento en el sector de tecnología Energética.	0.35	4	1.40
-Nuevas normativas aduaneras que favorecen la eficiencia.	0.15	5	0.75

**Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER
HUGHES**

-Expansión de la globalización y el comercio internacional.	0.25	3	0.75
Total	1.00		3.90

Fuente: Elaboración propia

Las oportunidades identificadas tienen una calificación favorable, con un puntaje total de 3.90 lo que indica que la agencia tiene mucho potencial para mejorar. Además, la expansión y globalización de los procesos de comercio exterior en el sector de la tecnología energética ayudarían bastante al incremento de las operaciones aduaneras, lo que sería factible para la adopción de tecnologías avanzadas.

Las amenazas, como los cambios en la legislación y la competencia, fueron evaluadas con una calificación algo menor, lo que refleja que, aunque representan desafíos, no son tan críticas en comparación con las oportunidades.

Tabla 2

Matriz MEFI (Factores Internos)

Fortalezas	Ponderación	Calificación	Puntaje
-Experiencia en el sector aduanero y comercio exterior.	0.30	4	1.20

**Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER
HUGHES**

-Relación comercial con Baker Hughes.	0.25	5	1.25
-Personal capacitado en los procesos de agenciamiento aduanero.	0.20	4	0.80
-Gestión de los procesos operativos de manera eficiente.	0.25	4	1.00
Total	1.00		4.25

Fuente: Elaboración propia

Las fortalezas internas obtienen un puntaje de 4.25, por lo que podemos inferir que la agencia tiene una base sólida para considerar la implementación del plan de mejora. La relación comercial que han consolidado con BAKER HUGHES la experiencia y capacitación del personal son factores determinantes para el éxito de la implementación.

Las debilidades internas, como la rotación de personal y la falta de herramientas tecnológicas, son áreas que deben ser mejoradas. Sin embargo, la agencia tiene la capacidad de abordar estas debilidades mediante la capacitación y la implementación de tecnologías.

Tabla 3

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

Matriz DOFA

Fortalezas	Oportunidades
Personal capacitado y con experiencia en comercio exterior.	Implementación de tecnología para optimizar los procesos aduaneros.
Relación comercial consolidada con Baker Hughes.	Crecimiento comercial, debido a la experiencia en comercio exterior
Conocimiento de los procedimientos aduaneros específicos del sector de tecnologías energéticas.	Expansión en el mercado debido al conocimiento de lo servicios de importación y exportación en el sector de tecnologías energéticas.
Debilidades	Amenazas
Alta rotación de personal.	Cambios en la normativa de legislación aduanera que podrían generar retrocesos operativos.
Falta de herramientas tecnológicas para la automatización de procesos.	Competencia directa de otras agencias de aduanas con procesos operativos más eficientes.
Comunicación interna deficiente entre departamentos.	Riesgo de incumplimiento de tiempos debido a la alta demanda en procesos aduaneros.

Fuente: Elaboración propia

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

Este análisis indica que la agencia posee ventajas significativas, como su experiencia y una relación sólida con su cliente. Sin embargo, también enfrenta desafíos, como la alta rotación de personal y la falta de herramientas tecnológicas. Aunque existen oportunidades para optimizar los procesos mediante la automatización y aprovechar el crecimiento del sector de tecnologías energéticas, también se presentan distintas amenazas, como la competencia directa y los cambios en las normativas de legislación aduaneras, las cuales se deberían abordadas de manera anticipada, con la capacitación oportuna de su personal para poder mantener un crecimiento oportuno y mejoramiento continuo.

DESARROLLO PLAN DE MEJORA.

Objetivos Del Plan De Mejora

Objetivo General:

Mejorar los procesos operativos de la agencia de aduanas encargada de gestionar las importaciones y exportaciones para BAKER HUGHES,

Objetivos Específicos:

- Fortalecer la comunicación interna entre los departamentos de la agencia de aduanas para asegurar una atención ágil y sin demoras, implementando canales de comunicación eficaces y colaborativos.
- Gestionar herramientas tecnológicas, como software especializado para la automatización de procesos aduaneros con el propósito de reducir los tiempos de nacionalización de las mercancías de BAKER HUGHES mediante la

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

- Enfatizar lo importante que es contar con un equipo fijo y especializado en las operaciones de BAKER HUGHES, compuesto por personal capacitado y con experiencia en comercio exterior y aduanas, asegurando continuidad en el servicio y evitando la alta rotación.

Las iniciativas estratégicas son las acciones clave que permitirán alcanzar los objetivos propuestos en el plan de mejora. Cada una de estas iniciativas se alinea con los problemas y las oportunidades identificadas durante la práctica empresarial de 2024:

1. Implementación de Tecnología para Automatización de Procesos:

Adopción de Software de Gestión Aduanera: Implementar un sistema especializado que permita la automatización de los procesos de nacionalización. Este software debería estar orientado a agilizar el flujo de información y reducir los tiempos de espera. (Disenoycomunicaciones, 2023)

Seguimiento en Tiempo Real: El sistema permitirá a Baker Hughes tener visibilidad del estado de sus mercancías, lo que facilitará la comunicación entre la agencia de aduanas y el cliente, reduciendo la incertidumbre sobre los tiempos de entrega y mejorando la transparencia. (Paula, 2024)

2. Capacitación Continua del Personal:

Programa de Formación Continua: Desarrollar e implementar un plan de capacitación para el personal asignado a Baker Hughes, asegurando conocer las últimas normativas y procedimientos aduaneros, con la compilación de doctrina de la DIAN sobre derecho aduanero, organizada en conceptos y oficios unificados, (Avance Jurídico Casa Editorial Ltda., s. f.)

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

Capacitación en Comunicación Asertiva: Considerando que una de las principales áreas de mejora observadas fue la falta de comunicación efectiva, es fundamental que los equipos internos y externos reciban formación en cómo comunicarse de manera clara y oportuna. (Vargas, 2023)

3. Establecimiento de un Equipo Fijo Especializado:

Equipo Dedicado al Cliente: Crear un equipo estable y especializado para gestionar todas las operaciones aduaneras relacionadas con BAKER HUGHES. Este equipo debe tener experiencia en comercio exterior y aduanas y conocer las necesidades del cliente en cuanto a importación y exportación de maquinaria pesada y productos petroleros.

Reducción de la Rotación de Personal: Establecer una política de retención que permita asegurar que el equipo asignado permanezca estable y pueda continuar con las operaciones sin la necesidad de capacitar a nuevos empleados cada seis meses.

4. Mejora en la Comunicación Interna:

Implementación de Herramientas de Comunicación Empresarial: Utilizar plataformas como o Microsoft Teams para mejorar la colaboración entre los diferentes departamentos involucrados en la operación aduanera. Estas herramientas permitirán una comunicación más fluida y rápida, reduciendo las demoras por falta de información.

Canal Exclusivo para BAKER HUGHES: Crear un canal de comunicación exclusivo para gestionar todas las interacciones con este cliente, asegurando que siempre haya un punto de contacto único y dedicado para la resolución de dudas y problemas.

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

5. Optimización de los Procedimientos Operativos:

Revisión de Procedimientos: Realizar una revisión completa de todos los procedimientos operativos internos para identificar cuellos de botella y eliminar retrasos innecesarios. Esto incluye la evaluación de procesos desde la llegada de las mercancías hasta su nacionalización, garantizando la eliminación de cualquier etapa innecesaria o redundante.

Reingeniería de Procesos: Implementar cambios en los procesos que permitan un flujo más ágil, como la integración de controles de calidad en tiempo real o la simplificación de ciertos trámites burocráticos.

Metas Del Plan De Mejora

Las metas son fundamentales para medir el éxito del plan. A continuación, se describen las metas específicas y medibles que se pretenden alcanzar:

Reducción del Tiempo Promedio de Nacionalización:

Lograr la reducir el tiempo promedio de nacionalización de las mercancías de BAKER HUGHES en los próximos seis meses, dando un manejo oportuno y eficiente a las herramientas tecnológicas. (*Sistema de Aduanas*, s. f.)

Capacitación del Personal:

Tratar de asegurar que el 70% del personal asignado a BAKER HUGHES reciba capacitación completa sobre procesos aduaneros y habilidades de comunicación efectiva antes del final del primer trimestre de 2025.

Estabilidad del Equipo de Trabajo:

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

Lograr una aproximación cerca del 60% de los empleados del equipo fijo dedicado a BAKER HUGHES permanezcan en sus puestos por más de 12 meses, reduciendo la rotación y asegurando la continuidad en las operaciones.

Mejora de la Satisfacción del Cliente:

Aumentar la satisfacción de BAKER HUGHES en un 15%, medido a través de encuestas de satisfacción trimestrales, en relación con los tiempos de respuesta, la calidad del servicio y la comunicación.

Indicadores Para Medir Los Resultados Del Plan De Mejora

Los indicadores de rendimiento (KPIs) La palabra KPI proviene de las siglas de la frase “Key Performance Indicators”, esto se traduce como “indicadores claves de desempeño”. Estos indicadores son todas las variables, factores y unidades de medida para generar una estrategia de marketing.

Es importante recalcar que los KPIs no solo se utilizan en marketing, también son implementados por empresas financieras, comerciales, de procesos e, incluso, de calidad. Aunque, si bien es verdad, a lo largo de este artículo nos enfocaremos a los KPIs orientados al marketing. (ISDI España, La Escuela de Negocios de la Era Digital, 2024), nos permiten hacer un seguimiento del avance del plan de mejora. A continuación, se detallan los KPIs clave que se utilizarán para medir los resultados:

Tiempo Promedio de Nacionalización:

Definición: El tiempo promedio que transcurre desde que la mercancía llega a la agencia hasta que se nacionaliza.

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

Meta: Reducir los tiempos de nacionalización y evitar los retrocesos operativos.

Satisfacción del Cliente (BAKER HUGHES):

Definición: Calificación otorgada por BAKER HUGHES en encuestas trimestrales sobre la calidad del servicio, los tiempos de respuesta y la comunicación.

Meta: Aumentar la satisfacción del cliente

Tasa de Retención del Personal:

Definición: Porcentaje de empleados que permanecen en el equipo especializado para BAKER HUGHES durante más de 12 meses.

Meta: Lograr una tasa de retención superior

Nivel de Cumplimiento de Procedimientos Operativos:

Definición: Porcentaje de procedimientos operativos que se cumplen según las normativas y tiempos establecidos. (Avance Jurídico Casa Editorial Ltda., s. f.)

Meta: Alcanzar un cumplimiento de manera exponencial.

Estrategias Para Implementar El Plan De Mejora

Formación del Equipo y Recursos:

Contratación y Capacitación: Asegurarse de que el personal asignado a Baker Hughes tenga la experiencia necesaria en comercio exterior y que reciba capacitación continua en aduanas, comunicación y atención al cliente.

Recursos Humanos: El departamento de recursos humanos debe asegurarse de que el equipo fijo esté compuesto por personal capacitado y comprometido.

Implementación de Herramientas Tecnológicas:

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

Software de Gestión Aduanera: Adquirir e implementar un sistema que permita la automatización de los procesos aduaneros, garantizando la reducción de tiempos de espera y el seguimiento en tiempo real de las mercancías.

Capacitación en Herramientas Tecnológicas: Capacitar al personal en el uso adecuado de estas herramientas para optimizar la eficiencia operativa. (Sistema de Aduanas, s. f.)

Mejoras en la Comunicación Interna y Externa:

Canales Exclusivos para BAKER HUGHES: Crear un canal exclusivo para gestionar todas las solicitudes y problemas de este cliente, asegurando que haya un único punto de contacto para resolver cualquier duda o inquietud.

Mejorar la Comunicación Interna: Utilizar plataformas de colaboración como Microsoft Teams o Google Mets para asegurar que los departamentos trabajen de manera coordinada y eficiente.

Monitoreo Continuo y Revisión de Resultados:

Evaluación Regular: Realizar evaluaciones mensuales del desempeño utilizando los KPIs establecidos, ajustando las estrategias según sea necesario para mejorar los resultados, las cuales darán mayor claridad en el estado actual de las operaciones, con la generación de un compilado de las operaciones.

Recomendaciones

- Fomentar la Estabilidad en el Personal: Considerar que el equipo especializado para BAKER HUGHES sea estable y capacitado, con procesos internos que minimicen la rotación.

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

- Continuar Invirtiendo en Tecnología: La implementación de sistemas tecnológicos será clave para reducir los tiempos de espera y mejorar la eficiencia en los procesos aduaneros, entre las cuales se encuentra CUSTOMS y APOLO.
- Fomentar la Comunicación Asertiva: Continuar trabajando en la formación en comunicación interna y con el cliente, para mejorar la gestión de expectativas y garantizar un servicio más eficiente.

Hasta aquí, quiero reiterar que mejorar la comunicación interna y la asertividad es esencial para acelerar los procesos entre departamentos. La eficiencia de ambas perspectivas radica en garantizar un manejo más eficiente de la información y minimiza la demora para un servicio más fluido. En segundo lugar, vale la pena destacar la implementación de tecnología, conforme a lo descrito en las recomendaciones. Existe un denominador común que involucra la visión de la automatización como un activo esencial para la eficiencia. Finalmente, me gustaría recalcar la necesidad de un equipo estable y altamente calificado. La comparación de objetivos y recomendaciones muestra una clara preocupación por la minimización de la rotación de personal y la administración experimentada para garantizar la fidelidad del cliente y la mejora continua de la agencia de aduanas con sus principales clientes

CONCLUSIONES

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

- Al Fortalecer la comunicación interna se apreciará dicha mejora en la comunicación entre los departamentos para agilizar procesos y garantizar un servicio sin demoras, utilizando canales efectivos y colaborativos.
- Sugiriendo la implementación de tecnologías, como software especializado, para automatizar los procesos aduaneros y acelerar la nacionalización de las mercancías, se verán avances significativos en la eficacia de los procesos aduaneros.
- Identificar un equipo estable y capacitado en comercio exterior y aduanas, para asegurar continuidad en el servicio y evitar la rotación de personal, para que no se pierda la cadena productiva, del proceso aduanero.

REFERENCIAS

- Agencia de Aduanas Profesional - SIAP. (2025, 24 febrero). *Agencia de Aduanas Profesional - SIAP* -. <https://www.siap.com.co/>
- Paula, M. (2024, 20 febrero). ¿Cómo automatizar e innovar las operaciones aduaneras? - Zona Franca. *Zona Franca*. <https://zonafrancapc.co/operaciones-aduaneras-automatizacion-e-innovacion/>
- Disenoycomunicaciones. (2023, 12 septiembre). *Optimiza las operaciones y logística de tu zona franca*. Appolo.com.co. <https://appolo.com.co/>
- Baker Hughes. (s. f.-b). *Baker Hughes*. <https://www.bakerhughes.com/>

Identificación De Falencias En Los Procesos Operativos Del Cliente BAKER HUGHES

- Vargas, T. (2023, 13 febrero). Qué debes saber sobre la comunicación asertiva en la empresa. *TramitApp*. <https://www.tramitapp.com/blog/que-debes-saber-sobre-la-comunicacion-asertiva-en-la-empresa/>
- Avance Jurídico Casa Editorial Ltda. (s. f.). *Compilación Jurídica de la DIAN - 2. Doctrina aduanera*. © Avance Jurídico Casa Editorial Ltda., Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN. https://normograma.dian.gov.co/dian/compilacion/a_2_doctrina_aduanera.html
- *Sistema de aduanas*. (s. f.). <https://customsgm.co/vista/index.html>
- ISDI España, La Escuela de Negocios de la Era Digital. (2024, 22 abril). *¿Qué es un KPI y para qué sirve?* ISDI España. <https://www.isdi.education/es/blog/que-es-un-kpi-y-para-que-sirve>
- *Indicadores logísticos importantes ¿Qué KPIs medir? | KENSA Logistics*. (s. f.). <https://www.kensalogistics.com/indicadores-mas-importantes-en-logistica>
- *¿Cómo identificar las oportunidades de crecimiento y ampliación?* (s. f.-b). *SAP Concur CO*. <https://www.concur.co/blog/article/identificar-oportunidades-crecimiento>
- *LegisComex. Sistema de Inteligencia Comercial*. (s. f.). <https://www.legiscomex.com/Documentos/modernizacion-aduanera-reto-comercio-exterior-colombia-legiscomex-actualizacion>
- Pursell, S., P. (2023, 4 abril). *Qué es la fidelización del cliente y 7 estrategias para lograrlo*. *HubSpot*. <https://blog.hubspot.es/service/guia-fidelidad-cliente#que-es>