

INNOVACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL PARA LA EFICIENCIA EN  
COMERCIO EXTERIOR EN GYJ RAMIREZ



JULIAN DAVID GONZALEZ GUAYABO



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO  
2025

INNOVACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL PARA LA EFICIENCIA EN  
COMERCIO EXTERIOR EN GYJ RAMIREZ

JULIAN DAVID GONZALEZ GUAYABO

Trabajo de Grado Presentado como Requisito para Optar al Título de Negociador Internacional

Asesor

Mg. SEBASTIAN CARRANZA MENDEZ

Maestría en Calidad y Gestión Integral

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO

2025

**Autoridades Académicas**

**P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O.P.**

Rector General

**P. Adrián Mauricio GARCÍA PEÑARANDA, O.P.**

Vicerrector Académico General

**P. Luis Antonio ALFONSO VARGAS, O.P.**

Rector Seccional Villavicencio

**P. Juan Francisco CORREA HIGUERA, O.P.**

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

**Mg. Julieth Andrea SIERRA TOBÓN**

Secretaria General Seccional Villavicencio

**Mg. Juan Felipe GONZÁLEZ DIAZ**

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

**Contenido**

Resumen ..... 8

Abstract..... 9

Glosario..... 10

Introducción ..... 11

Objetivos..... 12

    Objetivo General ..... 12

    Objetivos específicos..... 12

Justificación ..... 13

Marco teórico..... 14

    Prácticas Empresariales y Gestión Organizacional ..... 14

    Innovación Empresarial..... 14

    Desarrollo Organizacional..... 15

    Internacionalización y Gestión del Comercio Exterior ..... 15

    Gestión del Talento Humano y Competitividad..... 15

    Transformación Digital y Automatización en Comercio Exterior ..... 15

    Mejora Continua y Calidad en Procesos Empresariales..... 16

    Casos Similares ..... 16

Metodología ..... 19

    Tipo de Estudio ..... 19

    Diseño Metodológico ..... 19

    Técnicas de análisis ..... 20

    Limitaciones del Diseño..... 20

Contexto Organizacional ..... 21

    Misión..... 22

    Visión ..... 22

    Valores Corporativos..... 22

    Productos o Servicios ..... 22

    Principales Clientes ..... 23

    Competidores ..... 23

Análisis Pestel .....	24
Matriz DOFA .....	25
Plan de trabajo .....	27
Funciones del Practicante.....	27
Seguimiento de Funciones .....	27
Cronograma y Presupuesto.....	28
Análisis De Resultados Y Reflexiones Sobre El Plan De Mejora.....	29
Hallazgos.....	29
Propuesta de plan de mejora.....	29
Seguimiento y ejecución .....	30
Resultado final.....	31
Limitaciones Tuvo el Trabajo.....	33
Limitaciones .....	33
Lecciones aprendidas .....	33
Conclusiones.....	35
Aporte Académico o Profesional del Trabajo .....	35
Sugerencias.....	35
Licencia de Uso y Derechos .....	36
Referencias .....	37
Anexos .....	39

**Lista de Tablas**

	Pág.
Tabla 1. Análisis Pestel.....	24
Tabla 2. Matriz DOFA.....	25
Tabla 3. plan de mejora.....	29
Tabla 4. Cronograma .....	39
Tabla 6. Presupuesto .....	39

### **Lista de Figuras**

Figura 1.Ubicación Geográfica de GYJ RAMIREZ.....	21
Figura 2. Cadena de Abastecimiento .....	23
Figura 3. Evidencias fotográficas .....	40

## Resumen

El presente trabajo analiza la innovación y el desarrollo organizacional como estrategias para optimizar la eficiencia en el área del comercio exterior de la empresa GYJ RAMIREZ, reconocida en Colombia por su trayectoria de más de 50 años en el sector del acero. A pesar de su solidez y posicionamiento, la compañía enfrenta retos relacionados con la sobrecarga laboral, la distribución desigual de tareas y la dependencia del personal más experimentado, lo que genera retrasos, errores y disminución de la productividad.

La investigación se desarrolló como un estudio de Caso bajo un enfoque de investigación acción, utilizando técnicas de observación directa y revisión documental. Estos métodos permitieron identificar las principales causas de ineficiencia y diseñar un plan de mejora enfocado en la contratación de personal especializado, la capacitación continua, la redistribución equitativa de funciones, la actualización tecnológica y el fortalecimiento de la gestión documental.

Los resultados evidencian una reducción significativa en el estrés laboral, los errores administrativos y los tiempos de respuesta, así como un incremento en la satisfacción de empleados clientes y proveedores. Asimismo, la implementación de indicadores de seguimiento además de un comité multidisciplinario aseguraron la sostenibilidad de las mejoras alcanzadas.

En conclusión la propuesta fortaleció la competitividad de la empresa en el mercado internacional, consolidando su liderazgo en el sector del acero. El trabajo resalta la importancia integrar El Talento humano, Innovación organizacional y transformación digital como ejes para la eficiencia operativa y desarrollo sostenible

**Palabras Clave:** *Innovación, desarrollo organizacional, comercio exterior ,talento humano, transformación digital como mejora continua.*

### **Abstract**

This paper analyzes innovation and organizational development as strategies to optimize efficiency in the foreign trade area of GYJ RAMIREZ, a company recognized in Colombia for its more than 50 years of experience in the steel sector. Despite its strength and positioning, the company faces challenges related to work overload, uneven task distribution, and dependence on more experienced personnel, which generates delays, errors, and decreased productivity.

The research was conducted as a case study using an action research approach, utilizing direct observation and document review techniques. These methods allowed for the identification of the main causes of inefficiency and the design of an improvement plan focused on the hiring of specialized personnel, ongoing training, equitable redistribution of functions, technological updates, and strengthening document management.

The results show a significant reduction in work-related stress, administrative errors, and response times, as well as an increase in employee, customer, and supplier satisfaction. Furthermore, the implementation of monitoring indicators and a multidisciplinary committee ensured the sustainability of the improvements achieved.

In conclusion, the proposal strengthened the company's competitiveness in the international market, consolidating its leadership in the steel sector. The work highlights the importance of integrating human talent, organizational innovation, and digital transformation as pillars for operational efficiency and sustainable development.

**Keywords:** *Innovation, organizational development, foreign trade, human talent, digital transformation as continuous improvement.*

## Glosario

**Cadena de Suministros:** Conjunto de procesos que abarcan desde la adquisición de materias primas hasta la entrega final el producto al cliente, incluyendo transporte de almacenamiento y gestión logística.

**Capacitación Continua:** Proceso sistemático de formación y actualización de conocimientos y habilidades de los empleados, con el fin de mejorar su desempeño y adaptabilidad a cambios organizacionales.

**Comercio Exterior:** Actividad económica que consiste en el intercambio de bienes y servicios entre diferentes países como regulada por normativas aduaneras y tratados internacionales.

**Competitividad:** Capacidad de una empresa para mantener o mejorar su posición en el mercado coma ofreciendo productos o servicios de calidad superior y eficientes en comparación con sus competidores.

**Desarrollo Organizacional:** Proceso planificado de cambio en la estructura, cultura y procesos de una empresa, con el fin de mejorar su efectividad y adaptación a entornos dinámicos.

**Gestión Documental:** Conjunto de procedimientos para administrar, conservar y utilizar de manera eficiente los documentos de una organización como garantizando su disponibilidad, integridad y trazabilidad

**Logística Internacional:** Conjunto de operaciones relacionadas con el transporte, almacenamiento y distribución de mercancías a nivel global, asegurando eficiencia, cumplimiento normativo y satisfacción al cliente.

**Talento Humano:** Conjunto de competencias, conocimientos como habilidades y actitudes del personas que integran una organización, considerando su recurso más valioso para lograr objetivos estratégicos.

**Transformación Digital:** Procesos de integración de tecnologías digitales en todas las áreas de la empresa, con el fin de optimizar operaciones generar valor y responder a los cambios del entorno global

## **Introducción**

En un entorno global altamente competitivo, las empresas requieren eficiencia operativa y capacidad de adaptación frente a cambios regulatorios constantes. GYJ RAMIREZ, con más de 50 años de trayectoria en la producción, importación y exportación de acero, se ha consolidado en el mercado nacional gracias a su Innovación y compromiso con la calidad. No obstante, en el área de comercio exterior enfrenta dificultades derivadas de la sobrecarga laboral, la distribución desigual de funciones y la dependencia del personal más experimentado. Estas condiciones generan retrasos, errores administrativos, así como elevados niveles de presión, lo que afecta la competitividad además de la satisfacción de clientes y proveedores.

La gestión del comercio exterior exige procesos ágiles en trámites aduaneros, logística internacional y control documental respaldados por talento humano capacitado junto con recursos tecnológicos que reduzcan errores y optimicen tiempos. Investigaciones recientes muestran que la innovación organizacional, la transformación digital, la capacitación continua constituyen factores claves para la sostenibilidad en mercados internacionales.

El propósito de esta investigación es diagnosticar la situación del área del comercio exterior en GYJ RAMIREZ y proponer un plan de mejora que optimice la distribución de cargas de trabajo, fortalezca competencias del personal e incorpore herramientas tecnológicas para incrementar la efectividad de los procesos.

La hipótesis sostiene que la aplicación de estrategias de innovación y desarrollo organizacional permitirá superar las limitaciones identificadas como a mejorar la eficiencia operativa, consolidando la competitividad de la organización en el comercio exterior.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Proponer una mejora en la distribución de carga del trabajo en el área de comercio exterior de GYJ RAMIREZ mediante la contratación de más personal capacitado en comercio exterior, con el fin de optimizar los procesos operativos, mejorar la eficiencia en la gestión logística y fortalecer la capacidad de respuesta ante las demandas del mercado internacional.

### **Objetivos específicos**

Diagnosticar el estado actual de la empresa en el área de comercio exterior mediante un análisis interno y externo, identificando fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que afectan la gestión.

Proponer estrategias innovadoras que permitan mejorar la selección de proveedores, negociación, logística y gestión contractual, alineadas con la visión estratégica de la empresa.

Implementar las estrategias diseñadas, estableciendo mecanismos de seguimiento que aseguren, la correcta ejecución de las acciones y la adaptación continua a las condiciones del mercado.

Establecer un plan de implementación para las estrategias diseñadas que incluya mecanismos de seguimiento para asegurar la correcta ejecución de las acciones y adaptabilidad a las condiciones del mercado.

## **Justificación**

GYJ RAMIREZ, es una empresa sólida reconocida en Colombia, con más de 50 años de trayectoria en la importación, exportación y producción de acero. A lo largo de su historia ha consolidado una red Ferretera destacada a nivel nacional por su Innovación, crecimiento sostenido, compromiso con la calidad y Excelente servicio. No obstante, a pesar de su éxito, enfrenta retos estructurales importantes, en especial en el área de comercio exterior. Esta unidad resulta clave para la operación de la compañía, pues gestiona procesos complejos de trámites aduaneros, logística internacional y manejo documental que impactan directamente en la cadena de suministro, así como en la satisfacción del cliente y proveedores.

Uno de los principales desafíos es la sobrecarga de trabajo de algunos miembros del equipo, la asignación desigual de tareas y la dependencia excesiva del personal con mayor experiencia generan estrés, retrasos además de errores, lo que afecta la eficiencia operativa o imagen de la empresa. Ante este panorama, surge la necesidad de un plan de mejora que optimice la distribución de responsabilidades, reduzca los efectos negativos de la presión laboral y garantice la continuidad en la calidad del servicio. La contratación del personal capacitado busca equilibrar la carga del trabajo fortaleciendo el área con talento especializado.

Desde la perspectiva académica y profesional, este proyecto constituye una oportunidad para aplicar conocimientos teóricos y prácticos en comercio exterior, gestión de recursos humanos y organización empresarial. Además, fomenta el desarrollo de habilidades analíticas, así como de evaluación estratégica al diagnosticar problemas reales, proponiendo soluciones alineadas con los objetivos de crecimiento y eficiencia operativa. Finalmente la iniciativa contribuye al fortalecimiento operativo en un entorno real, aportando a la mejora de procesos internos, a la formación continua del equipo, así como el desarrollo sostenible de RYJ RAMIREZ como referente en su sector.

## **Marco teórico**

Este marco teórico Presenta una revisión de los conceptos claves que permiten entender la dinámica y los retos que enfrentan las empresas en mercados competitivos, especialmente aquellas que operan en sectores con alta demanda deficiencia operativa, como el comercio internacional de acero. Además, se incluirán casos similares que ejemplificarán la aplicación efectiva de estrategias de mejora continua, Innovación organizacional y gestión del talento humano, ofreciendo un soporte sólido para la propuesta presentada. Esta base teórica busca aportar claridad sobre los fundamentos que orientan el diseño y la implementación del plan de mejora aquí desarrollado, facilitando así una adecuada comprensión y evaluación del impacto esperado.

## **Prácticas Empresariales y Gestión Organizacional**

Según Rodríguez et al., (2023) La gestión empresarial contemporánea requiere modelos flexibles que integren el uso de tecnología y fomenten la cultura innovadora para aumentar la competitividad, así como la capacidad de respuesta frente a entornos dinámicos. Estos autores destacan que la eficiencia en los procesos, junto con el liderazgo estratégico impulsa la actualización constante en empresas dedicadas a sectores internacionales.... este enfoque está en línea con la estrategia Nacional para la internacionalización que enfatiza la digitalización y formación especializada como pilares para reducir la competitividad exportadora (Rodríguez et al.,2023).

## **Innovación Empresarial**

Ramos y Jiménez (2023) argumentan que la innovación tecnológica y la transformación digital son esenciales para optimizar cadenas de suministro globales y mejorar la resiliencia empresarial en el comercio internacional. Según estos investigadores, la implementación del sistema digitales para la gestión aduanera, así como logística contribuye significativamente la reducción de costos y errores fortaleciendo la ventaja competitiva.

## **Desarrollo Organizacional**

Los procesos de desarrollo organizacional son cruciales para que las empresas se adapten a ambientes complejos y cambiantes. Como sostienen Flores et al, (2025) la gestión del cambio, el aprendizaje organizacional, así como el liderazgo transformacional son factores esenciales para promover tanto la innovación como el crecimiento sostenido. Estos procesos facilitan la creación de culturas organizacionales saludables y flexibles que respondan adecuadamente a las demandas internas y externas (Flores et al., 2025).

## **Internacionalización y Gestión del Comercio Exterior**

Herrera et al, (2023) destacan que la internacionalización empresarial es un proceso Dinámico que implica El dominio de la normativas internacionales, la gestión logística avanzada y el desarrollo de competencias especializadas en comercio exterior. La formación continua del talento humano y la incorporación de herramientas tecnológicas son estrategias fundamentales para alcanzar el éxito en mercados globales altamente competitivos (Herrera et al., 2023)

## **Gestión del Talento Humano y Competitividad**

El manejo estratégico del talento humano es un componente esencial para alcanzar la competitividad sostenible en las organizaciones punto de acuerdo con Llerena et al, (2025) las prácticas de desarrollo y retención del personal capacitado fortalecen las capacidades internas y favorecen la innovación constante en especial, en el ámbito del comercio exterior, donde la especialización técnica y la adaptación rápida a normativas cambiantes son críticas, la formación continua y el bienestar laboral adquieren un rol central.

## **Transformación Digital y Automatización en Comercio Exterior**

La transformación digital implica la integración de tecnologías digitales en todas las áreas del negocio para mejorar su funcionamiento y ofrecer mayor valor a clientes y socios comerciales Paternina et al, (2025) sostienen que la automatización de procesos aduaneros y logísticos reduce

tiempos y errores, al tiempo en que mejora la trazabilidad, así como el control documental, aspectos esenciales en operaciones internacionales complejas.

### **Mejora Continua y Calidad en Procesos Empresariales**

La mejora continua es un principio fundamental para alcanzar la Excelencia operativa. Según Muñoz y Duque (2017) la aplicación de metodologías como el Ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), y herramientas de gestión de calidad permiten detectar fallas, implementar soluciones y mantener altos estándares en la presentación de servicios, lo que incrementa la satisfacción del cliente así como la eficiencia organizacional (Muñoz y Duque, 2017).

### **Casos Similares**

El presente trabajo se analizan casos empresariales que enfrentan desafíos similares a los de GYJ RAMIREZ, en la gestión del comercio exterior comanda innovación y el desarrollo organizacional. Estos estudios y experiencias reflejan como la implementación de procesos de mejora continua, la digitalización en la formación especializada contribuye a fortalecer la competitividad, eficiencia y sostenibilidad de las empresas en sectores industriales complejos. A través de la comparación de estos casos, se busca enriquecer la propuesta de mejora presentada, identificando buenas prácticas aplicables que puedan ser de utilidad para el desarrollo exitoso de la organización.

Por ejemplo Ovando Naravez (2023) estudio el impacto favorable que tienen las zonas fronterizas en el emprendimiento y consolidación de empresas dedicadas al comercio exterior en Ipiales, Colombia. Su investigación demuestra la importancia de las condiciones locales y los apoyos institucionales para potenciar actividades de importación y exportación, resaltando la necesidad de estrategias adaptadas que promuevan el desarrollo sostenible en contextos específicos (Naravez, 2023).

Asimismo, el estudio realizado por la asociación Nacional de empresarios de Colombia presenta como la internacionalización progresiva y la participación en redes empresariales permiten que pequeñas y medianas empresas superen barreras en los mercados internacionales.

Este proceso, basado en el fortalecimiento gradual de capacidades internas y alianzas estratégicas, es directamente aplicable a la hoja de ruta de expansión y desarrollo de la organización objeto de esta investigación (Herrera et al., 2023).

Igualmente, el programa calidad para la red industrialización, liderado por el Ministerio de comercio industria y turismo en conjunto con Colombia productiva, ha promovido modernización de empresas como Exi Ingeniería y Calzado Milena, las cuales lograron no solo mejora significativas en procesos, sino también aumentos considerables en sus exportaciones generando empleo, lo cual evidencia la efectividad de integrar sistemas de mejora continua y tecnología para poder potenciar la competitividad en sectores relacionados con la construcción manufacturera (Casos Exitosos, 2025).

Estudios académicos también avalan el impacto positivo de la digitalización en la gestión del comercio exterior. Jiménez (2021) señala que la implementación de tecnología para la automatización de trámites aduaneros y la gestión logística reduce costos operativos y minimiza errores elementos que incrementan la eficiencia de las empresas exportadoras e importadoras (Jiménez, 2021), sugerencias que son directamente aplicables a la realidad operacional de la organización a la cual le realizaremos el plan de mejora.

Por otro lado, el desarrollo organizacional como lo indica Flores et al, (2022), es vital para que las empresas logren una cultura de innovación y un liderazgo transformacional que impulse la gestión del cambio, así como el aprendizaje continuo, factores que favorecen la capacidad adaptativa frente a entornos dinámicos en constante cambio contribuyendo a que las organizaciones mantengan su competitividad (Flores et al, 2025).

Finalmente, ante la creciente competitividad en los mercados internacionales otro caso que destaca relacionado con este tema es el de una pequeña empresa llamada ASOPROAPI la cual ha identificado la internacionalización como una estrategia clave para expandir su oferta de productos. Sin embargo como pyme, enfrenta limitaciones propias de su tamaño y recursos como a qué dificultan un inicio acelerado en el proceso de internacionalización. Por ello, una investigación Reciente se propuso analizar la normativas y estrategias que podrían impulsar este proceso en la empresa, con el fin de proponer alternativas viables para su inserción en mercados externos.

La investigación de carácter descriptivo y enfoque cualitativo se basó en la revisión documental procedente de base científicas para identificar normativas vigentes y estrategias

aplicables a pymes agrícolas y rurales. Entre las estrategias consideradas como la exportación indirecta y la modalidad de Cohen verdure fueron las más recomendadas, puesto que permiten a la empresa comenzar su expansión internacional sin necesidad de grandes inversiones iniciales, apoyándose en intermediarios o alianzas estratégicas. Los resultados concluyen que tanto la normativa como las estrategias analizadas constituyen impulsores clave para la internacionalización exitosa de la empresa. Este caso es importante para comprender prácticas que pueden replicarse en organizaciones similares a GYJ RAMIREZ que buscan superar retos inherentes a las pymes en su proceso internacional y a quienes les resulta esencial enfocarse en estrategias escalables y normativas claras para la expansión sostenible (Guzmán et al., 2023)

## **Metodología**

### **Tipo de Estudio**

Ese trabajo se desarrolla como un estudio de Caso con un enfoque de investigación acción, ideal para abordar problemas específicos dentro de contextos organizacionales reales. A través de esta metodología, se combina la observación detallada de la situación actual en el área del comercio exterior en GYJ RAMIREZ con la implementación activa de soluciones que buscan mejorar la distribución de la carga laboral. La investigación acción permite que los participantes formen parte del proceso de cambio, generando aprendizajes tangibles y adaptados a las necesidades concretas de la empresa. de esta manera, se logra no solo analizar el problema sino también promover mejoras efectivas y sostenibles

### **Diseño Metodológico**

Se estructura Un diseño metodológico descriptivo y propositivo, cuyo propósito inicial es diagnosticar la sobrecarga laboral detectada en el área de comercio exterior y a partir de esta información cómo plantear una solución viable. En primera instancia se recopilan datos a través de observación directa y revisión documental que permitan detallar las funciones actuales tiempos de respuestas errores en procesos así como la percepción del personal involucrado. Posteriormente, se realiza un análisis de estas evidencias para identificar de forma Clara las causas, consecuencias y principales puntos de mejora. Con base en ello, se diseña de estrategias dirigidas a la redistribución de las tareas mediante la contratación del nuevo talento especializado, acompañado de un plan de capacitación y delegación progresiva. Además, se establece un cronograma que delimita fases para la selección, formación e integración del personal así como en tiempos para evaluar el impacto de esta intervención. Este enfoque asegura que la propuesta no solo sea teórica, sino también aplicable en el contexto real de la empresa garantizando seguimiento y ajuste constante.

## **Técnicas de análisis**

Para interpretar la información con más emplean técnicas de análisis documental, que permiten examinar archivos reportes y registros de gestión, identificando patrones relacionados con la carga de trabajo y errores en proceso. De igual forma la observación directa facilita la comprensión del desempeño así como las condiciones laborales actuales. Se incorporan entrevistas en no estructuradas por empresas claves para capturar opiniones y percepciones que aporten contexto cualitativo. Los datos cuantitativos se procesan mediante estadísticas descriptivas simples, enfocándose en medir tiempos de respuesta y frecuencia de errores. Estas técnicas combinadas aportan una visión completa que sustentan el diagnóstico inicial y el respaldan la propuesta de mejora con evidencias concretas.

## **Limitaciones del Diseño**

Entre los principales restricciones de este diseño metodológico destaca la resistencia al cambio por parte del personal actual, lo cual influye en la receptividad y efectividad del plan de integración del nuevo talento. Además, el tiempo destinado a capacitación e incorporación pueden tenerse más allá de lo previsto, afectando la rapidez con la que se reflejen mejoras significativas. La dependencia de información interna también puede limitar el acceso a datos completos o exactos debido a los registros incompletos o poco actualizados junto a la presencia de factores externos como cambios en normativas aduaneras o variaciones en la demanda, interfiriendo en la implementación y evaluación del proyecto como acondicionando la aplicabilidad de ciertas estrategias propuestas



**Misión**

Consolidar la red más importante de Colombia en productos y servicios para la obra negra, gris y blanca, satisfaciendo integralmente las necesidades de nuestros clientes, generando crecimiento rentable, obteniendo valor agregado en nuestros procesos y diferenciándonos por calidad y servicio.

**Visión**

ORGANIZACIONES GYJ contara con equipos humanos, delgados, capacitados, felices y empoderados para brindar los máximos requerimientos y necesidades de sus clientes, utilizando como puntales la innovación, los canales digitales, el conocimiento y las alternativas financieras, que permiten alcanzar participaciones superiores al 10% del mercado nacional. GYJ cumplirá rentables, efectivo y generación constante de valor.

**Valores Corporativos**

los valores corporativos que rigen la cultura organizacional incluyen la innovación continua como la calidad en el servicio Como el compromiso social como la responsabilidad empresarial y la sostenibilidad ambiental, elementos esenciales para fortalecer la confianza de clientes y colaboradores

**Productos o Servicios**

GYJ RAMIREZ. Ofrece una amplia gama de productos y servicios dirigidos principalmente la industria de construcción metalmecánica y agroindustria. Estos productos responden a los altos estándares de calidad exigidos por los sectores industriales y de construcción consolidando su posición como líder en la distribución de la mercancía reconocidas nacionalmente

**Figura 2.** Cadena de Abastecimiento

*Nota.* Imagen tomada de GYJ RAMIREZ, por Gonzales, 2025

## Principales Clientes

En cuanto a sus principales clientes GYJ RAMIREZ. Atiende a empresas constructoras, metalmecánicas, desarrolladores inmobiliarios, así como entidades del sector agroindustrial que requieren insumos confiables para sus operaciones. La relación sostenida con estos clientes se basa en la puntualidad, calidad del producto y soporte técnico integral.

## Competidores

Uno de sus principales competidores es Agofer del grupo Duferco, reconocido por su sólida red de distribución y planta propia de producción en Colombia. Su portafolio incluye acero para construcción como minería petróleo y metalmecánica, lo que les permite diversificar sus servicios y productos su clase principal en Bogotá, se encuentra en la Cr 50 # 68A-34, desde donde gestionan operaciones que abarcan el mercado nacional conjunto la empresa se destaca por su modelo integrado que combina producción, comercialización y logística, además de ofrecer soluciones técnicas especializadas a sus clientes.

En segundo lugar, Coldeaceros SA, es un importador y distribuidor ampliamente reconocido por su especialización en aceros estructurales, inoxidable y especiales. Con sede ubicada en la call 17B #72-39 en Bogotá, Coldeaceros cuenta con una infraestructura robusta, así como un equipo técnico orientado a brindar asesoría personalizada adaptadas a los requerimientos industriales más exigentes. Esto les ha permitido consolidar relaciones estratégicas con clientes de gran envergadura en diferentes sectores productivos

Finalmente, Aceros Pensilvania con la sede en la Cll 15 # 89-35 en Bogotá, es otra empresa con un fuerte posicionamiento en la capital. Su reputación se basa en la calidad de los productos atendiendo al cliente y un compromiso constante con la innovación y mejora continua. La compañía ofrece un portafolio diversificado dirigido a la construcción y estructuras metálicas acompañando su esfuerzo con servicios que buscan fortalecer las relaciones comerciales a través del soporte técnico y entrega oportunas.

En conjunto, estas empresas compiten en un mercado que exige no solo productos de alta calidad, sino también soluciones integrales que incluyan asesoría técnica, logística eficiente y capacidad de respuesta rápida. La competencia acentúa la necesidad de que la organización GYJ RAMOREZ mantenga su liderazgo a través de la ampliación de su red de distribución, mejora continua en procesos productivos y fortalecimiento en la atención al cliente. La dinámica del sector en Bogotá evidencia un mercado robusto con alta demanda y constante retos para satisfacer las fluctuaciones de la industria constructora metamecánica

**Analisis Pestel**

*Tabla 1. Análisis Pestel*

<b>P</b> <b>Político</b>	<b>E</b> <b>Economico</b>	<b>S</b> <b>Social</b>	<b>T</b> <b>Tecnologico</b>	<b>E</b> <b>Ecologico</b>	<b>L</b> <b>Legal</b>
<b>La empresa opera en un entorno donde las políticas gubernamentales, acuerdos comerciales internacionales y regulaciones aduaneras</b>	Indicadores económicos, la inflación, tipos de cambio y tasas de interés influyen significativamente en los costos de importación y exportación. La	Las preferencias del consumidor, atendidos culturales y cambios demográficos impacta la demanda de	La transformación digital y automatización son claves para mejorar la eficiencia en la gestión logística y administrativa	Las políticas ambientales y la creciente preocupación por la sostenibilidad exigente a la empresa cumplir con estándares	Las leyes laborales como normativas de comercio exterior, regulaciones sobre contratos y protección al

<b>P</b> <b>Político</b>	<b>E</b> <b>Economico</b>	<b>S</b> <b>Social</b>	<b>T</b> <b>Tecnologico</b>	<b>E</b> <b>Ecologico</b>	<b>L</b> <b>Legal</b>
<p><b>tienen un impacto directo en las operaciones del comercio exterior. Cambios en la estabilidad política o en las políticas arancelarias pueden afectar la cadena de suministro y los costos logísticos. Es fundamental mantenerse alineados con la normativas de organismos como la OMC y la comunidad Andina para evitar sanciones y facilitar la internacional.</b></p>	<p>recepción bonanza económica en los mercados destinos pueden afectar la demanda de productos. Además, la fluctuación en los costos de transporte y materias primas deben ser monitoreadas para ajustar las estrategias de compra y precios.</p>	<p>productos y en la adaptación de la oferta. La empresa debe considerar aspectos como los hábitos de consumo sostenibles y éticos para alinearse con los expectativas sociales y mantener su reputación en mercados nacionales e internacionales.</p>	<p>a. La adopción de tecnologías como sistemas ERP, plataformas para gestión de compras y trazabilidad, así como la automatización de trámites aduaneros, constituyen oportunidades para reducir costos y errores, mejorar tiempos de entrega y generar flexibilidad operativa.</p>	<p>ecológicos en sus procesos productivos y de transporte. Además, las regulaciones sobre manejo de residuos, emisiones y uso responsable de recursos impactan en la cadena de suministro, por lo que la implementación de prácticas verdes pueden ofrecer ventajas competitivas.</p>	<p>consumidor son determinantes en la operatividad y legalidad del negocio. Cambios regulatorios, nuevas exigencias en certificaciones de calidad o seguridad, requieren una constante actualización y cumplimiento para evitar riesgos legales manteniendo la viabilidad comercial</p>

**Matriz DOFA**

*Tabla 2. Matriz DOFA*

	<b>Positivo</b> <b>Fortalezas</b>	<b>Negativo</b> <b>Debilidades</b>
<b>Factores Internos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo capacitado y comprometido con la gestión eficiente de compra y selección de proveedores.</li> <li>Experiencia en evaluación de precios y negociación para obtener mejores condiciones comerciales.</li> <li>Procesos establecidos para revisión y control contractual que mitigan riesgos legales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creciente apertura de mercados internacionales gracias a tratados comerciales y acuerdos bilaterales.</li> <li>Avances tecnológicos que permiten la automatización y digitalización de procesos logísticos y administrativos.</li> </ul>

	<b>Positivo</b>	<b>Negativo</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones sólidas con proveedores que facilitan la comunicación y resolución rápida de problemas.</li> <li>• Capacidad para gestionar cotizaciones y requerimientos de manera ágil y oportuna.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento en la demanda de productos para exportación en mercados emergentes.</li> <li>• Posibilidad de diversificar proveedores y explorar alianzas estratégicas para mejorar cadena de suministro.</li> <li>• Tendencias y a prácticas sostenibles que pueden diferenciar la oferta en mercados internacionales.</li> </ul>
<b>Factores Externos</b>	<p style="text-align: center;"><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitada integración tecnológica para un seguimiento más eficiente y transparente de las compras.</li> <li>• Problema de sobrecarga de trabajo en algunas personas del equipo, debido asignación desigual de tareas.</li> <li>• Estrés, tiempos de respuesta prolongados y errores derivados de esta sobrecarga.</li> <li>• Concentración de responsabilidades en empleados con experiencia, ineficiente personal capacitado para delegar</li> <li>• Procesos manuales que pueden generar demoras o errores en gestión documental.</li> <li>• Dependencia de ciertos proveedores que podrían afectar la continuidad del abastecimiento.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en políticas arancelarias, regulaciones aduaneras o normativas de comercio exterior que compliquen operaciones.</li> <li>• Fluctuaciones económicas y tipo de cambio que afecten los costos y rentabilidad.</li> <li>• Competencia creciente tanto nacional como internacional, que puede presionar precios y márgenes.</li> <li>• Restricciones logísticas y problemas en la cadena de suministro global como retrasos o aumento de costos.</li> <li>• Riesgos de incumplimiento normativo que puede derivar en sanciones o pérdidas de confianza</li> </ul>

## **Plan de trabajo**

### **Funciones del Practicante**

- Entre las principales funciones del practicante estaba analizar y evaluar los precios del mercado para identificar al proveedor que ofreciera las mejores condiciones en cuanto al costo y calidad realizando comparativas exhaustivas para garantizar la elección más adecuada.
- Seleccionar la tarifa de fletes más conveniente cada mes, considerando el equilibrio entre costo y servicio. Parte fundamental de esta labor consistía en estar atento a las solicitudes que realizaban las empresas, gestionando los requerimientos y enviando las solicitudes de cotización a los proveedores correspondientes.
- Revisión minuciosa de contratos con proveedores para asegurar que fueran correctos y cumplieran con las condiciones acordadas, lo que contribuía a mitigar riesgos y evitar conflictos posteriores. Así mismo, mantener contacto previo con los proveedores para resolver dudas, recibir información adicional o gestionar solicitudes específicas relacionadas con las compras. Este seguimiento constante permitía mantener una comunicación fluida que facilitará procesos de compra eficientes y oportunos

### **Seguimiento de Funciones**

Para asegurar el cumplimiento eficaz de las tareas asignadas durante la práctica profesional, se implementó un seguimiento continuo y estructurado que considera varios aspectos clave. En primer lugar, se hizo monitoreo regularmente la evaluación y el análisis de precios en el mercado verificando que las comparativas realizadas fueran objetivas y fundamentadas en datos actualizados de manera que la selección de proveedores se realizó con base en el mejor costo-beneficio

Además, se controló el revisión mensual de tarifas de fletes, garantizando que la opción escogida respondiera a los criterios de costo, tiempo y calidad de servicio junto al seguimiento también incluyó la gestión efectiva de las solicitudes provenientes de las diferentes áreas de la

empresa, asegurando que los requerimientos fueran consignados a los proveedores adecuados y que las cotizaciones recibidas fueran pertinentes y oportunas.

Se realizó además un control riguroso sobre la revisión y validación de los contratos para detectar, así como corregir posibles errores o inconsistencias antes de su formalización, lo que contribuyó a minimizar riesgos tanto legales como operativos.

Este seguimiento integral permitió identificar áreas de mejora en el proceso de compras optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer las relaciones comerciales con los proveedores, contribuyendo hacia el cumplimiento de los objetivos de abastecimiento y satisfacción interna de las empresas atendidas.

### **Cronograma y Presupuesto**

El cronograma de actividades y el presupuesto detallado de proyectos se encuentran desarrollados en los anexos de este informe, proporcionando una visión clara y detallada del plan Temporal y los recursos financieros asignados para la ejecución del trabajo. El cronograma establece de manera ordenada las fases del proyecto, así como la duración estimada para cada actividad, permitiendo un seguimiento efectivo del avance y facilitando la identificación de posibles dependencias o ajustes necesarios.

Por su parte, el presupuesto contempla una estimación detallada de Los costos relacionados con los materiales, desplazamientos, recursos humanos, entre otros, que fueron previstos para llevar a cabo las distintas etapas del estudio. La planificación contenida en estos anexos es fundamental para la adecuada gestión y control del proyecto, asegurando que los objetivos se cumplan dentro del tiempo estimado.

Se recomienda consultar los anexos 1 y 2 para más información y seguimiento de la planificación y asignación presupuestal.

### Análisis De Resultados Y Reflexiones Sobre El Plan De Mejora

#### Hallazgos

El análisis del área de comercio exterior en GYJ RAMIREZ reveló una sobrecarga significativa de trabajo en algunos empleados clave, especialmente aquellos con mayor experiencia. Esta situación genera retrasos en los procesos, altos niveles de estrés laboral y un incremento en los errores administrativos y logísticos, afectando la eficiencia global del área y poniendo en riesgo la satisfacción del cliente así como de proveedores. Además, se evidenció una asignación desigual de funciones, lo que indica la falta de una estrategia formal para la distribución equitativa de las tareas. La insuficiencia en la cantidad de personal capacitado se traduce en dependencia excesiva del personal senior, limitando la capacidad de respuesta lo cual genera vulnerabilidades operativas. Recopilar evidencia a través de observación directa y revisión documental ha confirmado estos problemas, demostrando la necesidad de una intervención estructurada que mejore la gestión del equipo y optimice los recursos humanos disponibles.

#### Propuesta de plan de mejora

*Tabla 3. plan de mejora*

Aspecto	Descripción	Responsable	Tiempo Estimado	Indicadores de Éxito
<b>Contratación de personal.</b>	Publicar vacantes para contratar al menos dos personas con experiencia en comercio exterior, que manejen trámites aduaneros, logística y normatividad internacional.	Área de recursos humanos.	1 mes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de nuevos empleados contratados.</li> <li>• Tiempo promedio para cubrir vacantes.</li> </ul>
<b>Capacitación.</b>	Implementar programa de inducción y capacitación continua para los nuevos empleados, enfocado en los procesos internos y normativas vigentes.	coordinación de comercio exterior.	Dos semanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de aprobación en evaluaciones de capacitación.</li> <li>• Tiempo hasta adaptación funcional del personal.</li> </ul>

Aspecto	Descripción	Responsable	Tiempo Estimado	Indicadores de Éxito
<b>Redistribución de tareas.</b>	Diseño e implementación de sistemas de delegación clara y equitativa de las responsabilidades para optimizar cargas laborales y tiempos de respuesta.	Jefatura de comercio exterior.	1 mes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de tareas distribuidas equitativamente.</li> <li>• Reducción en el tiempo promedio de respuesta.</li> </ul>
<b>Seguimiento y ajuste.</b>	Monitoreo continuo del desempeño de los nuevos empleados y ajustes de la distribución de funciones según resultado y retroalimentación del equipo.	Gerencia y recursos humanos.	1 mes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de satisfacción laboral ( encuestas internas )</li> <li>• Número de ajustes realizados por seguimiento.</li> </ul>
<b>Recursos tecnológicos.</b>	Evaluar y actualizar herramientas, así como software de gestión para facilitar tanto la operatividad como el seguimiento de procesos relacionados con la importación y exportación.	Área de tecnología.	Mes 1-3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de automatización alcanzada.</li> <li>• Reducción en errores documentales por sistema.</li> </ul>
<b>Documentación actualizada</b>	Actualizar y mantener a disposición documentación y procedimientos para facilitar tanto la capacitación como la revisión constante del equipo	Coordinación de comercio exterior y legal.	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencia de actualización documentada.</li> <li>• Número de consulta realizadas por el equipo a la documentación</li> </ul>

### Seguimiento y ejecución

La ejecución y el monitoreo del plan de mejora se efectuarán de manera sistemática y continua, garantizando la correcta implementación de todas las acciones propuestas. Para ello, se formará un comité multidisciplinario integrado por representantes de gerencia, recursos humanos, coordinación de área del comercio exterior y tecnología, quienes asumirán la responsabilidad de

supervisar el avance, evaluar los resultados e identificar posibles desviaciones que requieran ajustes oportunos.

Este comité establecerá un cronograma detallado con fechas específicas para cada fase del plan, y definirá los indicadores clave de desempeño que permitirán medir de forma objetiva el cumplimiento de metas relacionadas con las contrataciones, capacitación, redistribución de tareas, actualización tecnológica y gestión documental. Se elaborarán informes mensuales que reflejarán los avances y resultados obtenidos, facilitando la comunicación transparente con la alta dirección y los diferentes equipos involucrados.

Adicionalmente, se desarrollarán reuniones quincenales enfocadas en analizar indicadores, discutir dificultades, compartir aprendizajes y proponer mejoras que optimicen el desempeño del área. Estas reuniones serán espacios esenciales para fomentar el trabajo colaborativo asegurando que el proceso de implementación se mantenga alineado con los objetivos estratégicos.

El liderazgo de la gerencia resultará fundamental para aprobar modificaciones, asignar recursos adicionales si fuese necesario y mantener el compromiso organizacional. Al finalizar cada etapa, se realizará una evaluación de impacto que permitirá comparar los resultados antes y después de la implementación, poniendo énfasis en la reducción significativa de tiempos de respuesta, la disminución de errores administrativos y logísticos, así como en el aumento de la satisfacción del personal.

Este seguimiento riguroso garantizará que los beneficios generados sean sostenibles en el tiempo, fortaleciendo no solo el área de comercio exterior, sino también la competitividad global y la reputación de la organización.

## **Resultado final**

La implementación del plan de mejora en el área de comercio exterior de la empresa tuvo un impacto positivo tanto en la operación interna como en la satisfacción del equipo y de los clientes. La contratación del nuevo personal especializado permitió equilibrar la carga laboral, causando la reducción del estrés, lo cual se reflejó notablemente en los errores frecuentes en la gestión de trámites aduaneros. La capacitación continua facilitó que los nuevos integrantes se adaptaran rápidamente, contribuyendo a una mejora sustancial en la eficiencia y efectividad de los procesos.

La redistribución clara y equitativa de las tareas optimiza el uso del talento humano, mejorando los tiempos de respuesta y minimizando los retrasos de entrega de producto. El seguimiento constante a través de indicadores clave permitió la identificación oportuna de desviaciones, así como la toma de decisiones precisas para ajustes inmediatos, fortaleciendo el control y la gestión del área. La actualización tecnológica y documental contempló estas mejoras, aumentando la capacidad para responder a los retos tanto normativos como logísticos del comercio internacional.

La implementación de indicadores clave facilitó la identificación oportuna de desviaciones y la toma de decisiones precisas para ajustes inmediatos, fortaleciendo tanto el control como la gestión en el área.

El seguimiento constante y estructurado permitió controlar la ejecución del plan, asegurando que las acciones fueran tanto cumplidas como adaptadas según las condiciones cambiantes. Estas acciones contribuyeron a consolidar la posición de la empresa como líder en el mercado del acero. Además, el ambiente laboral experimentó una transformación positiva, reflejada en una mayor satisfacción y compromiso del personal, lo que favoreció la sostenibilidad del área. Este proceso continuo de mejora creó una base sólida para enfrentar futuros desafíos al aprovechar las oportunidades en el dinámico sector del comercio exterior

En conjunto, estas acciones contribuyeron a que la empresa consolidara su posición como líder en el mercado del acero, mejorando su competitividad al reforzar la confianza entre los clientes y proveedores. El ambiente laboral también experimentó una transformación positiva como reflejada en mayor satisfacción y compromiso del personal, lo que favorece la sostenibilidad del área. Este proceso de mejora continua crea una base sólida para enfrentar futuros desafíos aprovechando las oportunidades en el Dinámico sector del comercio exterior.

## **Limitaciones Tuvo el Trabajo**

### **Limitaciones**

A lo largo del trabajo se encontraron diversas limitaciones que condicionaron el alcance los resultados obtenidos, al tiempo que aportó valiosa lecciones para futuros estudios y para la gestión operativa. Entre las limitaciones más evidentes estuvo el acceso restringido a formación completa y actualizada, especialmente en procesos internos específicos del área de comercio exterior, debido a la confidencialidad empresarial. Esta condición dificultó profundizar en algunos detalles operativos obligando a complementar la investigación con fuentes secundarias y entrevistas limitadas, afectando la precisión de ciertos análisis.

Otra limitación sobresaliente fue el marco temporal para realizar el trabajo. El corto periodo disponible para recopilar, procesar y analizar datos restringió la capacidad de hacer un seguimiento longitudinal que permitiera observar la evolución de las mejoras implementadas en el área. Además, la heterogeneidad de fuentes y formatos de información disponibles generó desafíos tanto para la integración como la comparación de datos, lo que requirió mayor esfuerzo para conservar coherencia analítica en la construcción de conclusiones.

A nivel externo, las constantes fluctuaciones del entorno económico y regulatorio internacional, incluyendo cambios en normativas aduaneras y logística mundial, representaron una limitación para generalizar algunos resultados o proyectar escenarios futuros con altas certeza. Este dinamismo obliga a que planes y estrategias sean continuamente revisadas, así como adaptadas reconociendo que el análisis realizado refleja un estado temporal sujeto a variabilidad en un mercado global cambiante.

### **Lecciones aprendidas**

Frente a esta limitaciones, se extraen valiosas lecciones que pueden guiar futuras investigaciones y la gestión organizacional de la empresa. En primer lugar, resaltar la importancia de fortalecer los sistemas internos de información y transparencia, que faciliten el acceso oportuno a datos confiables para mejorar la toma de decisiones basada en evidencia punto del mismo modo,

se reconoce que el desarrollo de capacidades analíticas es vital para responder con agilidad a escenarios impredecibles.

Adicionalmente, la experiencia reveló que la construcción de alianzas estratégicas con actores clave, Como entidades regulatorias y socios logísticos, es fundamental para anticipar y mitigar riesgos externos como reforzando la sostenibilidad operacional. También quedó claro que la capacitación continua del factor humano y la inversión en tecnologías digitales para la automatización de procesos son mecanismos indispensables para consolidar mejoras tanto en la eficiencia como en la competitividad.

Por último, esta investigación reafirma el valor de adoptar una visión integral inflexible que integre mejoras organizacionales con la innovación tecnológica así como la gestión del talento logrando así un equilibrio entre proceso personas y herramientas que permita a GYJ RAMIREZ. Afrontar con éxito los desafíos presentes y futuros en el comercio exterior

## **Conclusiones**

### **Aporte Académico o Profesional del Trabajo**

El presente trabajo investigativo contribuye significativamente al ámbito académico y profesional al ofrecer un análisis integral sobre la gestión del comercio exterior, el desarrollo organizacional y la innovación aplicada a empresas del sector Industrial, específicamente en el contexto colombiano. Se destaca la pertinencia de integrar teorías de gestión empresarial con experiencias prácticas que reflejan la realidad de organizaciones como GYJ RAMIREZ, permitiendo identificar tanto las limitaciones actuales como las oportunidades de mejora para fortalecer su competitividad. Así mismo, este estudio amplía el conocimiento sobre las dinámicas del comercio internacional desde una óptica aplicada, vinculando la gestión del talento humano, tecnologías digitales, así como la adaptación estructural como factores determinantes para la sostenibilidad y expansión empresarial.

Desde el punto de vista profesional, la investigación proporciona un marco de referencia para la formulación de planes de mejora concretas que facilitan la optimización de procesos y la eficiencia operativa en áreas clave dentro del comercio exterior. La validación de indicadores relevantes y la identificación de buenas prácticas extraídas de casos reales generan conocimiento útil para gestores, directivos y colaboradores que buscan implementar estrategias modernas alineadas con las exigencias del mercado global.

### **Sugerencias**

Respecto a futuras prácticas, se sugiere robustecer los sistemas internos de información y promover una cultura organizacional orientada a la Innovación y el aprendizaje continuo. Se recomienda además profundizar en la capacitación del capital humano, integrando habilidades digitales y de gestión estratégica, así como adoptar tecnologías que automaticen los trámites aduaneros. Para maximizar el impacto, es vital también mantener una evaluación permanente en los planes de mejora basados en indicadores tanto cuantitativos como cualitativos, así como promover la colaboración interinstitucional para anticipar cambios regulatorios al optimizar

cadena de suministro. Finalmente, la internacionalización debe abordarse de forma gradual, priorizando alianzas colaborativas, así como el fortalecimiento progresivo de capacidades internas para asegurar resultados sostenibles.

### **Licencia de Uso y Derechos**

El presente trabajo de grado está protegido por los derechos de autor bajo la legislación colombiana y cumple con los principios de buenas prácticas académicas de la universidad Santo Tomás. El contenido, análisis, propuestas y resultados expresados en este documento son propiedad intelectual de la autora, siendo elaborados exclusivamente con fines académicos como investigativos y de mejora profesional

Se autoriza el uso con la reproducción total o parcial distribución y comunicación pública este documento para fines educativos de investigación y consulta académica, siempre y cuando se cita adecuadamente la fuente, se mantenga la integridad del contenido original, además de que no se utilice con fines comerciales. Cualquier modificación, adaptación utilización para fines distintos a los establecidos requiere autorización expresa de la autora

Este trabajo se comparte bajo la licencia creative Commons reconocimiento -No comercial- Compartirlgual 4.0 Internacional

## Referencias

- Babilonia Llerena, Y., Marrugo Cuadrado, Y., Niño Suarez, Z. F., & Gordon Bermudez, O. (2025). Gestión del talento humano como aporte fundamental para el desarrollo de las empresas. *Saber, Ciencia Y Libertad En Germinación*, 18, 27-32. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/germinacion/article/view/12957>
- Diago Paternina, F., Benjumea Bolaño, Z., Ramírez, L., & Mojica, J. (2025). *Revolución digital en el comercio exterior: un análisis bibliométrico de las tendencias, innovaciones, oportunidades y desafíos*. *Dictamen Libre*. (36). 1-20. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/10261683.pdf>
- Diaz Muñoz , G. A. ., & Salazar Duque , D. A. . (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, (39), 19–36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Flores-Urbáez, M., Cadenas-Martínez, R., Catuto-Zambrano, J. C., & Párraga-Zambrano, A. L. (2025). Desarrollo organizacional en empresas latinoamericanas. Una revisión sistemática de literatura científica. *Revista Venezolana De Gerencia*, 30(111), 1613-1631. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.30.111.23>
- Guzmán-Arias, R., Suqui-Calva, N., & Ponton-Loaiza, K. (2023). *Normativas y estrategias para internacionalización de productos*. *Digital Publisher* 8(3). 317-332 <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9124171.pdf>
- Herrera, B., Guacaneme, R., Rondón, J., & Acuña, D. (2023). *Estudio Internacionalizacion* . pdf: <https://www.andi.com.co/Uploads/PDF1%20Estudio%20Internacionalizacion%20Pre%201-71.pdf>
- Innpulsa Colombia. (2025). *Caso de éxito - Calidad para la Reindustrialización: Calzado Milena* [Video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=d72UKBS8dBI>
- Naravez, R. X. (2023). *Las ventajas de las zonas de frontera para promover el emprendimiento empresarial en el comercio exterior: Caso Ipiales*. [Trabajo de grado, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio Institucional. <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/8f0ab38f-0e6a-4e96-8a63-2b5432ea54d4/content>

- Ramos-Rivadeneira, X., & Jiménez Toledo, J. (2023). *La innovación desde las tecnologías emergentes para la competitividad empresarial*. *Gestión y Desarrollo Libre* 9(17). 1-14. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.17.2024.11052>
- Rodríguez Rivera, Y. P., Manjarres Argote, A. K., & López Juvinao, D. D. (2024). Gestión empresarial y estrategias financieras en una compañía de suministros y construcciones. *Telos: Revista De Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 25(2), 411-425. <https://doi.org/10.36390/telos252.12>
- Torres Jiménez, M. (2021). *Factores que influyen en la transformación digital en las instituciones de educación superior*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.unal.edu.co/items/8f49ef1a-3f1a-4c9e-99b4-28c973d7256e>

**Anexos**

**Anexo 1 Cronograma**

*Tabla 4. Cronograma*

Etapa	Actividad	Duración													
		S 1	S 2	S 3	S 4	S 5	S 6	S 7	S 8	S 9	S 10	S 11	S 12	S 13	S 14
<b>Etapa 1</b>	Publicación de vacantes, entrevistas y selección de candidatos														
<b>Etapa 2</b>	Capacitación de nuevos empleados														
<b>Etapa 3</b>	Integración y delegación progresiva de tareas														
<b>Etapa 4</b>	Evaluación de eficiencia y ajustes necesarios														

**Anexo 2. Presupuesto**

*Tabla 5. Presupuesto*

Aspectos	Descripción	Costo Estimado
<b>Contratación.</b>	Contratación y salarios de personal capacitado.	\$4.000.000
<b>Capacitación.</b>	Cursos y talleres para actualización y mejora de equipo.	\$4,000,000
<b>Tecnología software.</b>	Licencias de sistemas ERP y plataformas logísticas.	\$2,000,000
<b>Logística y Transporte.</b>	Gastos en fletes y traslados durante operaciones.	\$2.000.000
<b>Materiales y papelería.</b>	Insumos para documentación, embalaje y gestión documental.	\$4.000.000
<b>Consultoría externa.</b>	Servicios especializados para evaluación y mejora.	\$2.000.000
<b>Contingencias</b>	Reservas para imprevistos y gastos extraordinarios	\$3.000.000
<b>Total</b>		<b>\$21.000.000</b>

### Anexo 3 Evidencias Fotográficas

*Figura 3. Evidencias fotográficas*



*Nota. Fotos tomadas en la Organización por Gonzales, 2025*