

Comercio exterior: Aportes para un desarrollo inclusivo del área, como operación fundamental en Panamericana Librería y Papelería S.A.

Andrea Lorena Fonseca Piratova¹

Resumen

El comercio Internacional es un motor de crecimiento que aumenta las oportunidades económicas, ayudando a sus países a ampliar su participación en la economía mundial. Por esto, las empresas deben darle el valor necesario. En este artículo se analizó la importancia del mismo en Panamericana, compañía donde se realizó una práctica en el equipo de comercio exterior. En el desarrollo de la misma se encontraron diferentes actividades y procesos que se pueden mejorar para lograr mayor eficiencia. Inicialmente, el uso de un segundo idioma (inglés), además de ser el idioma más hablado alrededor de mundo, permite que las empresas puedan tener mejores relaciones comerciales. Capacitaciones en aspectos como herramientas informáticas para la digitalización documental, evitando demoras de la información, leyes aduaneras y actualización en plataformas. Finalmente, se sugirió la aplicación de KPIs para llevar mejor control de los objetivos del área con el fin de lograr mayor efectividad en los procesos. A pesar de que panamericana es una empresa con amplia cobertura y reconocimiento en el mercado colombiano,

¹ Estudiante *Universidad Santo Tomas, Sede Tunja, facultad de Negocios Internacionales, Trabajo de Grado en modalidad de Artículo de reflexión*. Correo electrónico: andrea.fonseca@usantoto.edu.co

posee una gran dependencia internacional, por lo que es importante enfocarse en el mejoramiento de los procesos internacionales manejados en el departamento de comercio exterior.

Palabras clave: Capacitación, crecimiento, eficiencia, internacional, herramientas.

Abstract

International trade is an engine of growth that increases economic opportunities, helping its countries to expand their participation in the world economy. For this reason, companies must give it the necessary value. In this article, the importance of international trade was analyzed in Panamericana, a company where an internship in the foreign trade team was carried out. During the internship, different activities and processes were found that could be improved to achieve greater efficiency. Initially, the use of a second language (English), in addition to being the most widely spoken language in the world, allows companies to have better commercial relations. Training in aspects such as computer tools for document digitalization, avoiding information delays, customs laws, and updating platforms. Finally, it was suggested that KPIs be applied to better control the area's objectives to achieve greater effectiveness in the processes. Although Panamericana is a company with wide coverage and recognition in the Colombian market, it has a great international dependence, so it is important to focus on improving the international processes managed in the foreign trade department.

Keywords: Training, growth, efficiency, international, tools.

Introducción

Panamericana librería S.A., es una empresa dedicada a la comercialización de productos tecnológicos, del hogar, de papelería, decoraciones, entre otros. Desde sus inicios ha sido una de las empresas pilares en la venta de estos productos, y ha incursionado en otros mercados como el editorial, trayendo muchas obras al mercado nacional e internacional.

Si bien, Panamericana no es una empresa que cuente con presencia en el exterior, dependen en gran medida de la importación de productos de librería y papelería, y en menor medida de la exportación de libros bajo la editorial Panamericana. De este modo, el área de Comercio Exterior es una de las más importantes para la empresa. “Cuando una empresa está en proceso de internacionalización-, las acciones pasan por el área de comercio exterior. La misma vela por la apertura de nuevos mercados en países del extranjero y en la expansión del negocio a nuevos horizontes” (CERTUS, 2017).

Para una empresa como Panamericana es importante que cada proceso sea realizado con la mayor eficacia posible, empezando en el momento en el cual se adquiere un producto o servicio, hasta cuando el cliente lo tiene en sus manos. Para esto se debe seguir una serie de pasos, en Panamericana, empiezan desde el momento en el que se recibe una orden de compra, seguido con la inmediata comunicación con los proveedores en el exterior, donde es crucial el manejo de un segundo idioma(inglés), aquí encontramos la primera falla, ya que la mayoría del equipo de comercio tienen bajo dominio del idioma o no hablan, según el British Council, “El inglés permite que las empresas puedan entablar relaciones comerciales y laborales con proveedores y empresas alrededor del mundo” (Council, 2020), por lo que es importante capacitar en este aspecto.

Durante el proceso de importación de cada producto, se debe tener una documentación requerida; lista de empaque, denominación de origen, composición de los productos, facturas de fletes entre otros, los cuales en su mayoría se maneja en físico, por lo que es importante conocer las distintas herramientas de digitalización, con el fin de mejorar el control de la información, así pues, “digitalizar documentos le permite a tu empresa mantener un sistema optimizado y regulado con el fin de mejorar las capacidades de almacenamiento, añadiendo la facilidad de acceso a los datos contenidos en servidores, lo que agiliza las tareas propias de la empresa” (ATS, 2021).

Finalmente, nos encontramos con la constante actualización de normas aduaneras, normas Icontec, Banco de la república, regulaciones internacionales, partidas arancelarias, entre otros, las cuales deben estar en frecuente estudio debido a los cambios que se les realizan, por lo cual, las capacitaciones constantes a los empleados del área son necesarias para que de este modo no se presenten inconvenientes y retrasos en las mercancías.

En esta área, se realizó una práctica profesional como estudiante de negocios internacionales de la universidad Santo Tomás, apoyando principalmente los procesos de importación y exportación, de este modo se tuvo la oportunidad de observar los procesos del área de cerca, analizar y destacar algunas partes en donde podría sugerirse ciertos ajustes para que los objetivos del área se cumplan eficientemente, estos comprenden: regular la distribución internacional, los canales utilizados, documentación necesaria, transporte, comunicación con clientes y proveedores, importación y exportación de mercancía y todo lo necesario para que las actividades de comercio exterior de la empresa se desarrollen de manera completa.

Es así como surge el presente artículo de reflexión, cuyo objetivo es demostrar la importancia de los procesos desarrollados por el área de comercio Exterior como parte de la actividad económica de Panamericana, teniendo en cuenta que su operación es primordial para la cadena de suministro de la empresa.

Se tomarán los conocimientos adquiridos durante la realización de la práctica, usando instrumentos de recolección de información como los son la observación directa, análisis de las funciones, una encuesta (ver anexo **Pág. 30**) y revisión bibliográfica sobre los distintos aspectos de comercio exterior y su importancia en una empresa como Panamericana, suministrando así aportes que se pueden dar desde los conocimientos adquiridos en el programa de Negocios internacionales.

Adicional se resaltarán algunas fallas que no permitían la realización eficiente de las tareas, se hará una investigación documental con el fin de dar posibles soluciones y mejoras en los procesos del área.

Para lograr lo anterior es crucial revisar la importancia del comercio exterior dentro de Panamericana, el cómo hablar inglés es primordial para un buen desempeño del área, constituyendo la principal herramienta de las comunicaciones internacionales, de la misma forma, la implementación de desarrollo de nuevos software y su impacto en la eficiencia de los procesos y por último, la trascendencia de la constante capacitación del personal del área en las distintas regulaciones comerciales, aduaneras y demás.

El presente artículo se desarrollará así: primero, una parte de contextualización en donde se dará a conocer a Panamericana y su composición organizacional, seguido se listarán las tareas a cargo durante la realización de la práctica en el área de comercio exterior, se expondrá la

importancia del comercio exterior en la empresa, y que causas se observaron que pueden mejora, luego, se numeraran factores las cuales son objeto de estudio, lo anterior se contrastara con documentación bibliográfica y aspectos teóricos consultados, junto con posibles soluciones para mejorar los problemas que estas causan.

Reflexión

Panamericana es una empresa colombiana, cuya sede principal se encuentra en la ciudad de Bogotá. Es una empresa que, gracias a su distribución masiva, amplia cadena de distribución física, tanto nacional como internacional, y la amplia cantidad de productos que maneja, tiene un alcance grande en el mercado colombiano. Actualmente PANAMERICANA está dentro de los nominados almacenes de cadena que son, “Establecimientos de comercio de área mayor a 400 m² localizados en un recinto cerrado, que cuenta con dos (2) o más sucursales y en donde se comercializan productos al detal” (Bonilla, 2018) y está conformado, según su sitio online, “por 39 tiendas a nivel nacional, con más de 2.000 empleados directos” (¿Quiénes Somos?, sf)

alcanzando una gran cantidad del mercado, lo que es un elemento importante para generar ingresos a la empresa. Adicionalmente, Panamericana ha separado jurídicamente su parte editorial y su parte gráfica y hoy en día, existen también Panamericana Formas e Impresos y Panamericana Editorial.

Inició siendo una librería, pero a medida que pasó el tiempo se fueron adaptando al mercado y empezaron a ofrecer una amplia oferta de productos, alcanzando así un amplio cubrimiento de necesidades en los consumidores. Hoy en día poseen una amplia variedad de productos de papelería y librería, libros de todas las categorías, tecnología, videojuegos, escolar, hogar, oficina, manualidades, hasta entretenimiento y cultura. Ciertamente, Panamericana se ha sabido adaptar a los patrones de consumo que van cambiando y hoy son gran referente comercial en Colombia “donde comprar ha pasado de ser el simple hecho de intercambio de dinero por mercancía, a una verdadera y enriquecedora experiencia de compra”. (Panamericana cumple 44 años ahora como almacén de cadena, 2008).

Importancia del área de comercio exterior en Panamericana

Para una empresa como panamericana el área de comercio exterior es fundamental para el correcto desarrollo de sus actividades económicas, por esto hay que saber que el comercio exterior se define como “el movimiento que tienen los bienes y servicios a través de los distintos países y sus mercados” (CEPAL, 2021). Se realiza utilizando divisas y está sujeto a regulaciones adicionales que establecen los participantes en el intercambio y los gobiernos de sus países de origen. (Mones, 2021). El comercio exterior ha evolucionado a través de los años, teniendo un papel importante como impulsor de la productividad, crecimiento, los ingresos y por ende el

empleo, siendo fundamental para el desarrollo de una nación y así mismo para el desarrollo de una compañía.

Hay 3 formas básicas de comercio exterior y son las importaciones, exportaciones y el comercio de tránsito (Lafuente, 2000) y en Panamericana se realizan operaciones sobre todo de las primeras dos mencionadas. Cada día el crecimiento empresarial tiene más y más potencial por la globalización y las oportunidades que da el acceso a los mercados internacionales, entre ellas “que permite que las empresas puedan acceder a maquinaria que ayude a desarrollar su capacidad productiva; y a ampliar la oferta de productos que hay en el mercado, dándole al consumidor más opciones para elegir” (Legis, 2021) permitiendo también manejar precios competitivos y productos y servicios de calidad.

Gracias a esto, los empresarios consideran que cuando se trata de importaciones y exportaciones, la empresa debe contar con una área y personal especializado en el tema, según expertos de procolombia (2017), “gran cantidad de empresas tienen la percepción de que el área de contabilidad o mercadeo puede hacerse cargo de la gestión de un área de comercio internacional o no saben cómo estructurar ni cuáles son los requerimientos mínimos para hacerlo” pero esto no puede funcionar, ya que las actividades de comercio exterior requieren de atención completa y deben manejarse con la complejidad que requieren para que sean exitosas.

En el caso de Panamericana contar con esta área es una necesidad, ya que depende en buena medida de las importaciones porque manejan una gran cantidad de productos extranjeros en su catálogo, por importaciones se entienden como “la compra de bienes y servicios extranjeros para el uso y el consumo nacional” (Mones, 2021) manejan proveedores internacionales, exportan ediciones de Panamericana Editorial y manejan otro gran número de operaciones internacionales.

Para dar paso a la evaluación de funciones del área de comercio exterior en Panamericana Librería y Papelería S.A., se dividirá en dos secciones, en la primera se dará a conocer cuáles fueron las tareas asignadas como practicante desarrollada en el año 2021, entre el periodo de 20 de mayo hasta el 20 de noviembre, y en la segunda se describirán las funciones generales desarrolladas por todo el equipo de comercio exterior, denotando la importancia de las mismas y su función en los procesos de la empresa.

Funciones Asignadas Como Practicante en el Área de Comercio Exterior

Durante el tiempo que realice las prácticas en Panamericana, las funciones asignadas fueron:

- Remisión de documentos a agencias de carga, agencias de aduanas y puertos.
- Elaboración de declaraciones de importación y de valor, la primera amparando las operaciones de importación dentro del Territorio Nacional Aduanero de todos los productos y la segunda, soporta la transacción comercial de las mercancías importadas, que han determinado el valor de aduana declarado.
- Generar declaraciones de cambio en el sistema SYSDOS, a través de las cuales se realizaba una conversión de divisa de moneda extranjera (euro, dólar) a la moneda nacional, con el fin de presentar reporte al Banco de la Republica.
- Realizar la comunicación con proveedores extranjeros vía telefónica y/o por correo, las anteriores se hacen manejando el idioma inglés.
- Relación de facturas de terceros en contabilidad.
- Realizar liquidación de impuestos para la DIAN.
- Generar y enviar documentación requerida a los Agentes de carga (Circulares 170, mandatos aduaneros, cartas de responsabilidad, etc.).

- Elaboración de registros de importación en la plataforma VUCE.
- Alistamiento de documentos para su revisión y verificación con el departamento de comercio.
- Realizar la documentación correspondiente del pago de regalías de PANAMERICANA EDITORIAL LIMITADA, la misma soportaba el pago a autores de obras las cuales eran impresas y vendidas por la empresa en sus tiendas.
- Relacionar información en el programa SYSDOS para adelanto del proceso de importación. Realizar legalización de levante de la mercancía.
- Entrega de documentos, facturas, pagos a tesorería.
- Efectuar daciones de pago de exportaciones de EDITORIAL Y LIBRERÍA, incluyendo la creación de formularios N° 2.
- Generar y diligenciar documentación para actualización y creación de clientes con Agentes de carga y Naviera.

Funciones Desarrolladas por el Equipo de Comercio Exterior

Para que los procesos de importación y exportación se desarrollaran correctamente, el departamento de comercio exterior tenía una serie de tareas por desarrollar las cuales son:

- Recepción de orden de compra de los productos emitida por el departamento de compras, en la cual se verifica tipo de producto a importar, cantidades, y precios.
- Envío de documentos al área contable y de giros al exterior, para realizar pagos de la mercancía según termino de negociación.
- Verificación de clasificación arancelaria y de requisitos de los productos (revisión de productos con restricciones, reglamentos técnicos, Invima, ICA, supervigilancia).

- Contacto con proveedor para revisión de posición de etiquetas en productos, descripción, código de barras, para el caso de productos con baterías, confirmar que tipo de batería conforma el producto, la materia que la constituye, entre otros.
- Revisar y negociar con los embarcadores y agentes de carga las tarifas de transporte y condiciones de carga, con el fin de asignar la misma para importación.
- Revisión de estado de la mercancía en bodega del proveedor, para proceder con la entrega en la naviera, donde de igual forma se solicita toda la documentación y material fotográfico que soporte lo que esta consignado en los documentos de importación.
- Envío de documentos a las agencias de adunas contratadas (Bill of landing, factura comercial, lista de empaque, fotos de mercancías, Swift de pagos).
- Realizar manifestación de la carga, verificando con el embarcador, días libres y lugar de entrega, para proceder a contratar al transporte nacional, quienes entregaran la mercancía en las bodegas de la empresa
- Realizar levante y entrega de documentos al transportador para que la mercancía llegue sin ningún inconveniente a Panamericana.

Si bien las anteriores funciones describen como se desarrolla el área de comercio exterior, es importante que los procesos de la misma se realicen de forma eficiente. Por ende, durante el desarrollo de la práctica en dicha área se encontró que hay potenciales mejoras para lograr esto. A continuación, se describirán los factores en los cuales se encontró deficiencias, contrastando con documentación e información teórica y adicional con el desarrollo se mencionarán posibles soluciones.

Inglés Como Idioma de la Empresa

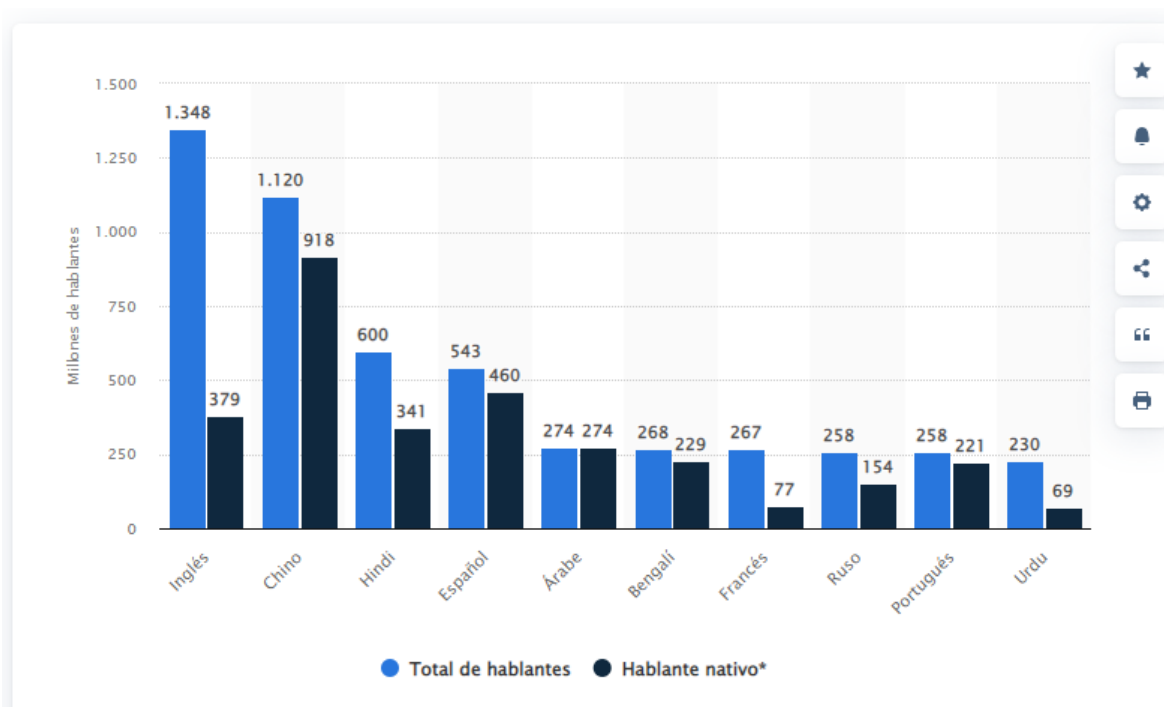
La apertura del comercio internacional ha hecho que el inglés en los negocios se convierta en pieza clave del éxito en las empresas y profesionales. De acuerdo con un estudio realizado por The Economist, “70% de los ejecutivos consultados afirmó que su fuerza de trabajo tendría que dominar esta lengua para realizar alguna expansión corporativa, y el 25% destacó que incluso más de la mitad de sus empleados deben dominar el idioma para formar parte de la empresa, convirtiéndose en un criterio central en la determinación laboral”. (Economist, 2021).

En Panamericana, el área de comercio exterior es un área que maneja procesos internacionales, por tanto, es importante resaltar el manejo de un segundo idioma por parte de todo el personal del área. En este caso, los proveedores son de diferentes partes del mundo como: China, España, México, Finlandia y Alemania, entre otros. Por ello, “prácticamente todas las empresas reconocen la necesidad de que sus empleados cuenten con un buen nivel de inglés” (American Psychological, 2012). El inglés se ha convertido en el idioma facto de la comunicación, tanto en los negocios, como en el día a día y en las situaciones en las cuales no hablen el mismo idioma.

Según Juan Castañeda, gerente de Education First (EF), “Cada vez son más las empresas que reconocen las ventajas a largo plazo en materia de productividad y crecimiento que puede aportar la adopción del inglés como idioma común de la empresa” (Castañeda, Education First, 2021). Por esto debemos tener en cuenta que el idioma más hablado del mundo es el inglés, como lo podemos ver en el Gráfico 1, se sugiere la adopción de este segundo idioma en el área con el fin de mejorar la comunicación entre empresa-proveedor.

Gráfica 1.

Fortalecimiento en el aprendizaje del idioma inglés, comparado con otros idiomas en el año 2021.



Nota. El gráfico muestra por niveles los idiomas más hablados en el mundo, siendo el inglés el primero y más importante. Tomado de *Statista: Los idiomas más hablados en el mundo 20218* (Fotografía por (Fernandez, 2021)).

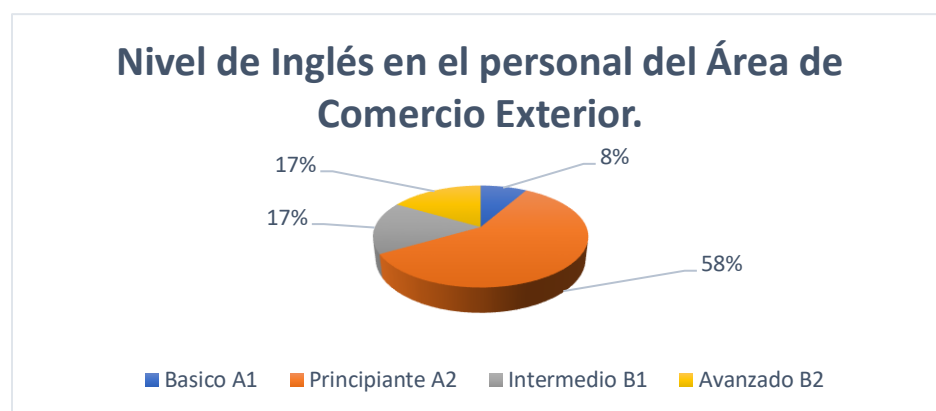
Es importante denotar que el inglés no solo es el idioma más hablado del mundo, sino que también es el más hablado por personas no nativas, esto quiere decir que la probabilidad de que un proveedor de cualquier país no hispano hable inglés es alta y, por tanto, lo hace un idioma con el que se puede lograr una comunicación efectiva, por consiguiente, “Un mejor nivel de inglés está vinculado a un mayor nivel de ingresos, así como a más exportaciones, a un entorno más favorable para los negocios y a una mayor innovación” (Castañeda, 2019).

En consecuencia, se realizó una encuesta al equipo de comercio exterior de Panamericana, el cual está conformado por 12 personas, esto con el fin de conocer qué

porcentaje de personas que habla inglés de manera fluida dentro del departamento, la encuesta se llevó a cabo entre el mes de agosto y el mes de septiembre de 2021. Ver grafica 2*. Se encontró que más del 50% de los encuestados tienen un nivel básico/principiante que según el British Council (2020) “son hablantes capaces de entender y escribir textos cortos, se pueden presentar y usar expresiones básicas, pero aún no son capaces de mantener una conversación fluida ni comprender textos largos y técnicos”. Por lo que para mantener una conversación con proveedores internacionales y otros, se debe tener por lo menos un nivel intermedio/avanzado, lo cual sería lo ideal para desarrollar las tareas del área que requieren el idioma.

Gráfica 2.

Porcentajes del nivel de inglés que se maneja en el área de comercio exterior.



Nota. La grafica muestra el porcentaje de inglés por niveles que hablan los miembros del equipo de comercio exterior de Panamericana. Elaboración propia: *Nivel de inglés en el personal del área de comercio exterior.*

Considerando lo anterior, “En Colombia, 1,2 millones de personas hablan inglés, ubicándose así en el grupo de países deficientes, ocupando el puesto número 42 con un 48,54 % y solo el 54% de estos están certificados” (Portafolio, 2021), no es secreto que en Colombia no hay una inversión educativa de este tipo, y la mayoría de programas que existen son empresas

con ánimo de lucro en las cuales hay que pagar para obtener este tipo de educación, adicional a esto, muchas personas toman la decisión de aprender otra lengua solo cuando lo creen necesario. En el país, “muchos se desenvuelven en diferentes empleos sin dominar el inglés, lo que no solamente es un obstáculo para crecer profesionalmente, sino también para regularizar su situación migratoria en el extranjero. En Colombia, a la hora de desempeñarse en todo tipo de actividades, es importante manejar un segundo idioma” (MARKETING, 2019)

Por esto se recomienda entrenar a los empleados del área en el nivel de inglés intermedio B2 que según el British Council (2020) “Son personas que están acostumbradas a interactuar con textos y situaciones complejas; incluso son capaces de participar en discusiones técnicas sobre su área de especialización”. Esto sería necesario, ya que muchas tareas que requerían el idioma eran delegadas a las mismas personas porque nadie más contaba con la habilidad para hacerlo, lo que recargaba de actividades a un pequeño porcentaje del personal cuando se podría dividir de manera más equitativa haciendo el desarrollo de las mismas más eficiente y haciendo que alguien más especializado en temas específicos se encargara personalmente.

Como solución se propone incentivar a los empleados ya existentes dentro de la empresa a que tomen cursos para aprender inglés, en la actualidad y gracias a los avances tecnológicos existen distintas plataformas para aprender de manera online, muchas de las mismas tiene como target el inglés para empresas, en donde le ofrecen descuento a empresas para que sus empleados puedan tomar cursos de manera fácil y económica entre las que podemos encontrar: ABA English Corporate, Open English, EF English Live, Platzi English, son solo algunas plataformas que pueden brindar una excelente oferta para que los empleados puedan destacarse en el mundo laboral y los negocios, obteniendo beneficios como: tener mejor comunicación con proveedores internacionales, lo que mejorara los procesos de importación, proactividad y agilidad, ser puente

de comunicación en proyectos, ideas y decisiones, establecer relaciones a nivel internacional ampliando el mercado con nuevos clientes. “Cuando una organización invierte en la capacitación de inglés en sus empleados, los cambios positivos vienen rápido, pues la productividad mejora y el desarrollo y el crecimiento de la misma son bastante óptimos” (BARRERA, 2020).

Digitalización documental y uso de software para optimización de procesos

Por otro lado, muchos de los procesos del área se manejaban de forma separada y la información estaba repartida entre distintas personas, por lo que no se facilitaba el acceso a ella, ya que se debía hacer físicamente lo que se traducía en demoras, pérdida de información y malgasto de papel. Ejemplo, facturas comerciales, fletes de transporte, listas de empaque, y pagos a proveedores se debían enviar al área de contabilidad y para hacer esto, había que imprimir toda la información física e ir personalmente, lo cual no era muy eficiente. “Cuando pasas a digitalizar los documentos y consigues ganar espacio que antes ocupaban los archivadores, te darás cuenta de que tu oficina es mucho más grande de lo que pensabas. Tal vez esto te permite expandir tu equipo y hacer crecer negocios de formas que no sabías que eran posibles” (Mallorca, 2019).

La información es la base fundamental de las actividades económicas de una empresa, por lo que buscar métodos para salvaguardarla de la mejor manera no solo permite que los trabajadores y usuarios puedan controlar los procesos, sino que además les ayuda a mantener altos estándares de seguridad. Esto facilita la búsqueda simplificada para las empresas, de forma que convierten las organizaciones en negocios muchos más eficientes, además se evita la pérdida de información con el pasar de los años, pues al tener gran cantidad de papel archivado no solo es incómodo visualmente, sino que al momento de necesitar un documento no será de manera

fácil encontrarlo, es así, pues que, “La digitalización de documentos aumenta la eficiencia en la empresa, reduce gastos, favorece la productividad de los empleados y contribuye con el medio ambiente, al librarse de las ataduras del papel” (NORMADATA, 2022).

Teniendo en cuenta lo anterior, se sugiere la implementación de plataformas y software como *Oddo* los cuales mejoran el rendimiento creando plataformas donde agrupan todos los procesos manejados en un departamento para poder ser usados con facilidad, con esto se logra la optimización de datos, manejo de información y documentación en el área de comercio exterior de Panamericana, facilitando el desempeño de la compañía, ayudando a disminuir el tiempo en el cual se realiza cada actividad, esto con el fin de optimizar tiempo y dinero.

Capacitación del personal como pieza clave para el desarrollo

Para el BID (Banco Interamericano de Desarrollo) “el impacto que tiene el personal capacitado y el que no lo está es amplio, a partir de las capacitaciones se pueden adquirir nuevas habilidades, lo que conlleva a que los mismos exploren nuevas oportunidades de negocio dentro de la misma empresa” (Trachtenberg, 2020). Una empresa funciona correctamente cuando tiene un equipo completamente capacitado, ofreciendo múltiples beneficios, esta juega un papel importante para el logro de tareas y proyectos, dado que es un proceso mediante el cual el personal adquiere nuevos conocimientos.

Para el caso del área de comercio de Panamericana es importante que el personal se mantenga actualizado, por esto las capacitaciones son importantes para el desarrollo y el desempeño del área, como se puede evidenciar durante las prácticas, gran parte de los problemas encontrados son ocasionados por la falta de formación y preparación en los constantes cambios del uso de herramientas de comercio exterior: Siglo XXI, sistema usado para realizar

declaraciones de mercancía, Vuce(ventanilla única de comercio exterior), entre otras. Sin dejar de lado las normas que regulan las importaciones en Colombia; leyes aduanales, el régimen legal de comercio exterior, dice, “Es facultad privativa de la Federación gravar las mercancías que se importen o exporten, o que pasen de tránsito por el territorio nacional, así como reglamentar en todo tiempo y aun prohibir, por motivos de seguridad” (García Garza, 2015), partidas arancelarias, formas de negociación, actualizaciones de incoterms, normas, proveedores y demás temas concernientes al comercio internacional.

Es importante invertir en capacitaciones a empleados dentro de una empresa, porque, “son muchos los beneficios, por un lado, el trabajador adquiere conocimiento y, por otro lado, la empresa recupera lo invertido con el aumento de la productividad” (Blyde, et al, 2019)

A fin de mejorar esto, la empresa debe implementar métodos de capacitación frecuentes, como charlas realizadas por personal capacitado de entidades de las cuales ellos dependen, la DIAN, por ejemplo, brinda capacitación respecto temas de importación, declaraciones de cambio, regulaciones y todo lo relacionado con la misma. La anterior información se logró por medio observación, ya que se tuvo la oportunidad de participar en una charla, la cual aclaró una serie de dudas presentadas tiempo atrás en el área de comercio exterior.

Asimismo, el MINCIT (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo) ofrece capacitaciones constantemente durante el año. “La institución cuenta con un espacio de formación y actualización permanente para los ciudadanos, partes interesadas, en materia de programas, planes, proyectos, servicios, trámites y normatividad vigente del sector de Comercio, Industria y Turismo, denominado **“Miércoles de Capacitación”**, (MINCIT, 2022). Cabe resaltar que las anteriores se han realizado durante los últimos años de manera consecutiva.

La frecuencia con la que deberían realizarse las anteriores capacitaciones se puede programar según el grado de importancia, de uso y de acuerdo a los temas que sean actualizados, mientras los temas teóricos de legislatura, normas, y demás relacionados, son renovados con mayor frecuencia, los temas de Software y herramientas de digitalización, son modificados muy pocas veces.

Indicadores claves y medidores de desempeño KPI's

Una de las características de la mayoría de las organizaciones modernas es que han incorporado a sus procesos, elementos de gestión que les han permitido evaluar sus logros y señalar falencias. Estos elementos son conocidos como indicadores de desempeño, los más conocidos son los “**KPIs (key performance indicator)**”, son indicadores claves en el rendimiento, utilizados para evaluar el éxito de los procesos a la medida que estos contribuyen a la consecución de los objetivos de una organización”. los cuales determinaran si se está logrando de manera efectiva lo que se está haciendo o si, por el contrario, es necesario realizar ajustes. "Son muy importantes porque permiten monitorear el avance de los procesos dentro de la empresa. Son necesarios para garantizar el cumplimiento de las metas y los objetivos del ciclo comercial” (Diego, Luis, & Pilar, 2013).

Para un departamento de comercio exterior es importante contar con indicadores que permitan un mejor control dentro de cada uno de los procesos desarrollados por el área, teniendo como posibilidad el identificar los niveles de eficacia proporcionados por los mismos. Panamericana no es la excepción, ya que se encontró que sus procesos no tenían una regulación y revisión constante, muchas veces se encontraba un desorden de los mismos, teniendo como consecuencia irregularidades y atrasos en las importaciones de la mercancía, cada miembro del

equipo se encargaba de realizar sus importaciones y exportaciones por lo que en algunos casos se veían truncados a continuar por diferentes problemas encontrados, como; atrasos en las mercancías, incomunicación con los proveedores, retrasos con los agentes de cargas, tanto nacionales como internacionales, documentación entre otros.

Teniendo en cuenta lo anterior, el área de comercio exterior, la cual abarca la mayor parte de las operaciones de la empresa, debe tener un control constante de la misma, los KPI se pueden enfocar al área e indicarían la gestión de las importaciones y exportaciones que realiza una empresa, describiendo de forma específica cada paso realizado durante el proceso de comercio exterior al mismo tiempo que nos da un análisis determinado, de posibles fallas y de esta manera determina, de qué manera se pueden mejorar”. (Alvarez, 2017-2015). Como bien dijo el Ing. Luis García, “lo que no se mide no se puede controlar, y lo que no se controla no se puede gestionar” (Anibal, 2017).

Es necesario implementar un sistema de evaluación y control para tener conocimiento constante sobre los resultados de las estrategias que está implementando la empresa y sobre cómo está siendo en general el desempeño de la misma en distintos ámbitos para saber que es necesario cambiar o mejorar. “Usando indicadores de gestión logística, que se aplicarían a todas aquellas actividades que generan datos durante el proceso logístico siguiendo una serie de pasos dados” (Aníbal, 2018), permitiendo que el proceso se desarrolle eficientemente y son:

- Definir el objetivo del indicador y cada variable a medir
- Recolectar información con respecto al proceso
- Cuantificar y medir las variables
- Establecer el indicador a controlar
- Comparar con el indicador global y el de la competencia interna

- Seguir y retroalimentar las mediciones periódicamente
- Mejorar continuamente el indicador
- Proyección y benchmarking externos

Por otro lado, algunos de los KPIs que se puede utilizar son (ver tabla1):

Tabla 1.

Indicadores de Gestión Logística

<p>Indicadores de Producción e Inventarios</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Capacidad de producción utilizada ● Rotación de mercancía ● Duración del Inventario ● Vejez del inventario ● Exactitud en inventarios 	<p>Indicadores de Almacenamiento y Bodegaje</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Costo de unidad almacenada ● Costos de unidad despachada ● Costo metro cuadrado ● Nivel de cumplimiento en despachos
<p>Indicadores de Transporte y Distribución</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Costo de transporte vs. Venta ● Costo operativo por conductor ● Comparativo costo de transporte 	<p>Indicadores de Costos y Servicio al Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Costos logísticos vs. Ventas ● Costos logísticos vs. Utilidad bruta ● Costos de operación del centro de distribución vs. Ventas

Nota. Elaboración propia: *Indicadores de Gestión Logística.*

Para las empresas es importante la identificación del comportamiento del proceso logístico, desde la compra de la mercancía hasta la entrega en inventarios por parte del departamento, de acuerdo a cada proceso se asigna estrategias de mejora para permitirles ser competitivos en el mercado, es importante tener en cuenta que para cada proceso se debe tener una estrategia y por ende un análisis y asignación de KPI. Es por esto que se sugiere aplicar las KPIs mostradas en el Dibujo 1, porque es importante que estos indicadores abarquen toda la

operación del área para tener un constante control del desarrollo y desempeño de las estrategias y actividades de comercio internacional que se llevan a cabo.

Conclusiones

El área de comercio exterior dentro de la empresa juega un papel fundamental en el proceso de internacionalización sobre todo en empresas en las cuales sus modelos de negocio dependen en gran parte de negocios internacionales como lo es Panamericana cuyo portafolio de productos es en su mayoría importado.

En la actualidad más que una ventaja competitiva, el inglés se ha convertido en algo esencial y de supervivencia dentro de la sociedad, este ayuda a los empleados a cumplir con los requerimientos básicos en su puesto dentro de una compañía, ganar confianza para realizar presentaciones o negociar con proveedores extranjeros.

La transferencia de información dentro de la empresa no solo debe ser rápida, sino que también debe ser precisa, por esto es necesario implementar herramientas Software esto con el fin de facilitar el manejo de la información, que en caso de ser requerida se pueda obtener de manera ágil y concreta, dispuesta a ser usada en la toma de decisiones.

Día a día los reglamentos de comercio exterior (importaciones y exportaciones están cambiando), es fundamental para una empresa estar en constante capacitación de su personal sobre temas cambiarios, de aranceles, decretos, uso de nuevas plataformas gubernamentales entre otros.

Para una empresa es importante medir el rendimiento y el desempeño del área de comercio exterior y de cada uno de los procesos que se llevan a cabo, los KPI (indicadores de desempeño), permiten conocer si los objetivos del área han sido alcanzados plenamente, garantizando el cumplimiento de las metas y los objetivos del ciclo comercial.

Como profesional de negocios internacionales, la realización de estas prácticas en esta empresa fue de gran aporte, ya que pude poner en práctica todos los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera en temas como; logística y transporte nacional e internacional, negociaciones con proveedores, documentación con agentes de carga y navieras, revisión de documentos DIAN, entre otros, contenidos en el plan de estudio de la carrera en la Universidad Santo Tomás, de esta forma puedo completar satisfactoriamente un perfil profesional de acuerdo a los estándares laborales.

Referencias Bibliográficas

ATS Gestión documental (2018). *La importancia de digitalizar documentos en una era virtualizada*. ATS <https://atsgestion.net/importancia-digitalizar-documentos/>

American Psychological, Assoc. (2012). *Hacia un correcto aprendizaje del inglés en la empresa*. Especial Directivos, 1613, 11–12. <https://search-ebshost-com.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=84713626&lang=es&site=ehost-live>

Bonilla, N. (2018) *Almacenes de Cadena*. Enciclopedia Jurídica Online Gratuita. <https://colombia.leyderecho.org/almacenes-de-cadena/>

Blyde, et al. (2019) *Training and Labor Adjustment to Trade*. Inter- American Development Bank. DOI: <http://dx.doi.org/10.18235/0001970>

British Council (2020) *El inglés de negocios: ¿Una ventaja competitiva o un requerimiento prioritario en el mundo laboral?* British Council.
<https://www.britishcouncil.org.mx/blog/ingles-de-negocios-importancia>

British Council (2022) *¿Cuáles son los niveles de inglés, sus certificados y equivalencias?* Council. <https://www.britishcouncil.org.mx/examen/ielts/blog/niveles-de-ingles>

Castañeda Juan, (2019) *inglés como idioma de la empresa*. Education First.
<https://www.americaeconomia.com/articulos/columnas/el-ingles-como-idioma-de-la-empresa>

CEPAL, (2021) *Perspectivas del Comercio Internacional de América Latina y el Caribe 2021: en busca de una recuperación resiliente y sostenible*. CEPAL.
<https://hdl.handle.net/11362/47535>

Certus, E. (2017). *Funciones del departamento de comercio exterior en una empresa...* Administraciones de empresas. <https://www.certus.edu.pe/blog/cuales-son-las-funciones-del-departamento-de-comercio-exterior-de-una-empresa/>

Diego, Luis, Pilar (2013) *La medición de la eficiencia de la función de mantenimiento a través de KPIS financieros*. Universidad Nacional de Colombia
<https://www.crossref.org/iPage?doi=10.15446%2Fdyna.v81n184.39510>

- El Espectador, (2008) *Panamericana cumple 44 años, ahora como almacén de cadena*. El Espectador. Recuperado de: <https://www.elespectador.com/economia/panamericana-cumple-44-anos-ahora-como-almacen-de-cadena-article-95853/>
- Fernández, R. (2022) *Los idiomas más hablados en el mundo en 2021*. Statista. <https://es.statista.com/estadisticas/635631/los-idiommas-mas-hablados-en-el-mundo/>
- Galar, D., Berges, L., Lambán, M. P., & Tormos, B. (2014). *The measurement of maintenance function efficiency through financial KPIS*. *Dyna*, 81(184), 102–109. <https://doi-org.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/10.15446/dyna.v81n184.39510>
- García Garza, J. P. (2015). *Régimen Legal de Comercio Exterior*. Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro.net/es/lc/usta/titulos/130430>
- KIENYKE Marketing +, (2019) *La importancia de hablar inglés para un colombiano*. Marketing + <https://www.kienyke.com/emprendimiento-y-economia/la-importancia-de-hablar-ingles-para-un-colombiano>
- Lafuente, F (2015) *Aspectos del comercio exterior*. Eumed. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/866/index.htm>
- Legis. (2018) *La importancia de la importación de bienes*. Legis. <https://blog.legis.com.co/comercio-exterior/importancia-importacion-bienes> (Legis, 2021)
- Mallorca, Economía, (2022) *La importancia de digitalizar los documentos en una empresa*. Mallorca <https://www.economiademallorca.com/articulo/empresas/la-importancia-de-digitalizar-los-documentos-en-una-empresa/20191121101738032641.html>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, (2022) *miércoles de capacitación*. MINCIT

<https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/miercoles-de-capacitacion>

Mones, M. (2021) *¿Qué es importar? Empieza a importar productos*. Comercio Y Aduanas.

<https://www.comercioyaduanas.com.mx/comoimportar/comopuedoimportar/que-es-importar/>

Mones, M. (2022) *¿Qué es el comercio exterior? Definición y cómo funciona*. Comercio y Aduanas.

<https://www.comercioyaduanas.com.mx/comercioexterior/comercioexterioryaduanas/que-es-comercio-exterior/>

Mora García Aníbal (2015) KPI “*los indicadores claves del desempeño logístico*”. Kpis

https://www.fesc.edu.co/porta1/archivos/e_libros/logistica/ind_logistica.pdf

Pérez, Carlos, (2022) *Archivos de empresa: la importancia de la digitalización de datos*.

NORMADATA <https://www.normadat.es/noticias/archivos-de-empresa-la-importancia-de-la-digitalizacion-de-datos>

Portafolio, (2015) *En Colombia, 1,2 millones de personas hablan inglés*. Portafolio

<https://www.portafolio.co/economia/finanzas/colombia-millones-personas-hablan-ingles-26770>

Procolombia. (2017) *Ventajas de tener un área de comercio exterior en su empresa*.

Procolombia. <https://procolombia.co/actualidad-internacional/conozca-las-ventajas-de-tener-un-area-de-comercio-exterior-en-su-empresa#:~:text=Garantizar%20el%20cumplimiento%20de%20los,que%20intervienen%20en%20la%20exportaci%C3%B3n>

¿Quiénes somos? (s,f) Panamericana. <https://www.panamericana.com.co/links-interes/quienes-somos>

The Economist. (2021) *Hable inglés en su empresa*. The Economist

<https://www.economist.com/>

Trachtenberg, D. (2020) *Cómo el comercio y la capacitación pueden impulsar el empleo en América Latina*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://blogs.iadb.org/integracion-comercio/es/comercio-impulsar-empleo-america-latina/>

Anexo.

Como se observa en la siguiente imagen (**Anexo A**) se muestra la metodología usada y el proceso que se siguió para realizar la encuesta ejecutada al equipo de comercio exterior, con el fin de conocer el nivel de inglés que habla cada uno de ellos para determinar por qué es importante hablar inglés en un departamento de exportaciones e importaciones y como esto mejora el desarrollo de los procesos del área. Los resultados se evidencian en (**pág. 16**) del presente documento.

FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA

Nombre de la encuesta	Nivel de inglés en el personal del Área de comercio exterior de Panamericana.
Objetivo de la encuesta	Conocer y determinar cuál es el nivel de inglés hablado en cada uno de los integrantes del equipo de comercio exterior de Panamericana.
Tamaño de la muestra	12 personas pertenecientes al equipo de comercio exterior de la empresa.
Fecha de recolección de la información	Agosto 10 a septiembre 14 de 2021
Diseño y realización	La encuesta fue diseñada y realizada por Andrea Lorena Fonseca, estudiante de Negocios internacionales, y practicante de la empresa Panamericana y Librería S.A.
Resultado	Se encontró que más del 50% de los encuestados, no cuenta con un nivel óptimo y necesario para mantener conversaciones con personas que manejan como idioma inglés, por lo que el contacto con proveedores, vendedores y clientes del exterior no es la más efectiva, dejando así saber que se necesita capacitar a los empleados y exigirles un nivel intermedio-alto para poder formar parte del equipo.

Nota. Elaboración propia: Nivel de inglés en el personal del área de comercio exterior.