

**OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE IMPORTACION EN LA EMPRESA
MULTIQUIMICOS
ENTREGA FINAL**

NICOLAS EDUARDO JAIME BERNAL

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
SECCIONAL BUCARAMANGA

2019

**OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE IMPORTACION EN LA EMPRESA
MULTIQUIMICOS
ENTREGA FINAL**

NICOLÁS EDUARDO JAIME BERNAL

Proyecto de grado para optar por el título de Administrador de Negocios Internacionales

TUTOR DE LA PRÁCTICA

JORGE LUIS BEJARANO MARTÍNEZ

Docente Planta

Universidad Pontificia Bolivariana

COORDINADOR DE LA PRÁCTICA

ELIANA ALMARALES

Auxiliar Contable

Multiquimicos

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
SECCIONAL BUCARAMANGA**

2019

DEDICATORIA

Este proyecto es dedicado a principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hijo, son los mejores padres.

A mis hermanas por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

A mis profesores que me permitieron llegar hasta aquí, enseñándome cada proceso y dejándome su conocimiento para mi futuro.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradecemos a nuestros docentes de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Pontificia Bolivariana, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, de manera especial, a mi director de practica Jorge Luis Bejarano quien me guio con su paciencia, y su rectitud como docente.

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	7
1. Perfil Empresarial	9
1.1. Presentación de la empresa.....	9
1.2. Misión.....	9
1.3. Visión.....	10
1.5. Campo de acción.....	10
1.6. Justificación de la práctica.....	11
1.7. Funciones a desarrollar	12
1.8. Cronograma de actividades	13
2. Práctica Empresarial	14
2.1. Título del proyecto.....	14
2.2. Objetivos	14
2.2.1. General	14
2.2.2. Específicos	14
2.3. Justificación	15
2.4. Marco teórico.....	16
2.5. Marco de referencia	20
2.6. Desarrollo de la propuesta	24
2.6.1. Qué metodología se utiliza.....	25

3.	Desarrollo del proyecto y ciclo de prácticas profesionales	27
3.1.	Desarrollo de funciones de la práctica	27
3.2.	Resultados del Proyecto de Valor Agregado.....	27
3.2.1.	<i>Paso a paso del proceso Multiquimicos.....</i>	<i>28</i>
3.2.2.	<i>Fallas en los procesos de importación que acarrea la empresa.....</i>	<i>29</i>
3.2.3.	<i>Acciones para el cambio y mejora del proceso.....</i>	<i>31</i>
3.2.4.	<i>Diagrama del proceso de importación optimizado</i>	<i>32</i>
3.3.	Conclusiones	33
4.	Bibliografía	34

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE IMPORTACION EN LA EMPRESA MULTIQUIMICOS

AUTOR(ES): NICOLAS EDUARDO JAIME BERNAL

PROGRAMA: Facultad de Administración de Empresas

DIRECTOR(A): JORGE LUIS BEJARANO MARTINEZ

RESUMEN

Actualmente, las importaciones en Santander han sido materia de crecimiento en un nivel constante y a una velocidad considerablemente rápida. Lo anterior ha sido posible en parte, gracias a la gestión del gobierno colombiano que ha venido fortaleciendo las leyes y procesos para importar. Cada vez son más rigurosos debido a los casos conocidos con la ilegalidad y el contrabando, así que han resultado no solo empresas nuevas en la industria y el comercio sino en prestar los servicios de trámites legales, seguimientos a la documentación requerida y los asuntos aduaneros para facilitar dichas gestiones. Es por esto, que el presente proyecto de investigación planteará a la empresa Multiquimicos encontrar una solución que busque optimizar de los procesos de importación, el cual se encargue en identificar indebidos procesos que estén causando gastos extras. Una vez identificados los costos extras, procesos indebidos y demás gastos, se procederá a realizar la respectiva corrección y se buscará el proceso adecuado dependiendo de las necesidades de la empresa. Con la aplicación de un proceso óptimo de importación, los costos en los productos podrán reducirse y así mantenerse compitiendo en el mercado, con la diferencia que esta vez, existirá una ventaja notoria en sus precios, también gracias a esto la empresa podrá mejorar sus ganancias y a su vez logrará un posicionamiento en la industria química departamental.

PALABRAS CLAVE:

importación, comercio, optimizar, costos, ganancias, precios

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: OPTIMIZATION OF IMPORT PROCESSES IN MULTIQUIMICOS COMPANY

AUTHOR(S): NICOLAS EDUARDO JAIME BERNAL

FACULTY: Facultad de Administración de Empresas

DIRECTOR: JORGE LUIS BEJARANO MARTINEZ

ABSTRACT

Currently, imports into Santander have been the subject of growth at a constant level and at a considerably rapid rate. This has been possible in part, thanks to the management of the Colombian government that has been strengthening the laws and processes to import. They are becoming more rigorous due to the known cases of illegal and smuggling, so they have resulted not only in new companies in industry and commerce, but also in rendering the services of legal procedures, follow-ups to the required documentation and customs matters to facilitate these efforts. That is why, this project research will propose to the company Multiquimicos to find a solution that seeks to optimize import procedures, which is responsible for identifying undue processes that are causing extra expenses. Once the extra costs, improper procedures and other expenses have been identified, the corresponding correction will be made, and the appropriate process will be sought depending on the needs of the company. With the application of an optimal import process, the costs in the products can be reduced and thus keep competing in the market, with the difference that this time, there will be a noticeable advantage in their prices, also thanks to this, the company can improve its profits and in turn will achieve a position in the departmental chemical industry.

KEYWORDS:

imports, profits, commerce, procedures costs optimize

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

Actualmente, las importaciones en Santander han sido materia de crecimiento en un nivel constante y a una velocidad considerablemente rápida. Según el informe titulado “*Indicadores Económicos de Santander Marzo de 2019*” (Cámara de Comercio de Bucaramanga, 2019), hace referencia al comportamiento de las importaciones en el departamento calculado desde enero del 2018 hasta enero de 2019. Este resultado, evidencia que las importaciones en Santander aumentaron en un 11,4% respecto al año anterior. Y no es para menos, en Colombia cada vez se crean nuevas empresas, y el caso de Santander no es la excepción; los emprendimientos aumentaron desde el último año en un 62,7%, lo que indica un alza en el comercio departamental y lo que infiere el aumento de posibles importaciones en la región.

Lo anterior ha sido posible en parte, gracias a la gestión del gobierno colombiano que ha venido fortaleciendo las leyes y procesos para importar, cada vez son más rigurosos debido a los casos conocidos con la ilegalidad y el contrabando, así que han resultado no solo empresas nuevas en la industria y el comercio sino en prestar los servicios de trámites legales, seguimientos a la documentación requerida y los asuntos aduaneros para facilitar dichas gestiones.

Por su parte, para adentrarnos en la industria química, sector que es de total interés en el presente estudio, según el informe titulado “*Producto Interno Bruto Santander 2018*” (Cámara de comercio de Bucaramanga, 2019) el crecimiento de la industria en Santander durante el 2018 fue de un 4,4% y aportó un 17,9% de participación en el PIB departamental. Esto quiere decir, que el sector es importante en el desarrollo económico de Santander.

A raíz de lo anterior, y partiendo de los informes expuestos, la empresa Multiquimicos ve como oportunidad acogerse a las mejoras en regímenes aduaneros y de procesos logísticos que permiten mejorar y optimizar sus procesos de importación respecto a los productos químicos, ya

que se ha podido ver que en los últimos años la empresa ha destinado recursos adicionales de lo que normalmente se requiere para atender imprevistos en bodegaje, revisiones, y demás requerimientos que retardan el proceso y le resta cantidades considerables a la compañía.

Es por esto, que el presente proyecto de investigación planteará a la empresa Multiquimicos encontrar una solución que busque optimizar de los procesos de importación, el cual se encargue de identificar indebidos procesos que estén causando gastos extras, obligando a elevar el costo del producto final. Una vez identificados los costos extras, procesos indebidos y demás gastos, se procederá a realizar la respectiva corrección y se buscará el proceso adecuado dependiendo de las necesidades de la empresa. Con la aplicación de un proceso óptimo de importación, los costos en los productos podrán reducirse y así mantenerse compitiendo en el mercado, con la diferencia que esta vez, existirá una ventaja notoria en sus precios, logrando un posicionamiento en la industria química departamental.

1. Perfil Empresarial

1.1. Presentación de la empresa

Nombre: Multiquimicos

NIT: 6.765.879-1

Dirección: Calle 45 # 25-03 Bucaramanga.

Teléfono de contacto: 6 32 1672

E-Mail: Multiquimicos@yahoo.com

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Representante Legal: Luis Antonio Jaime Amaya

Jefe Directo: Eliana Almarales Torres

Sitio Web: multiquimicos.com

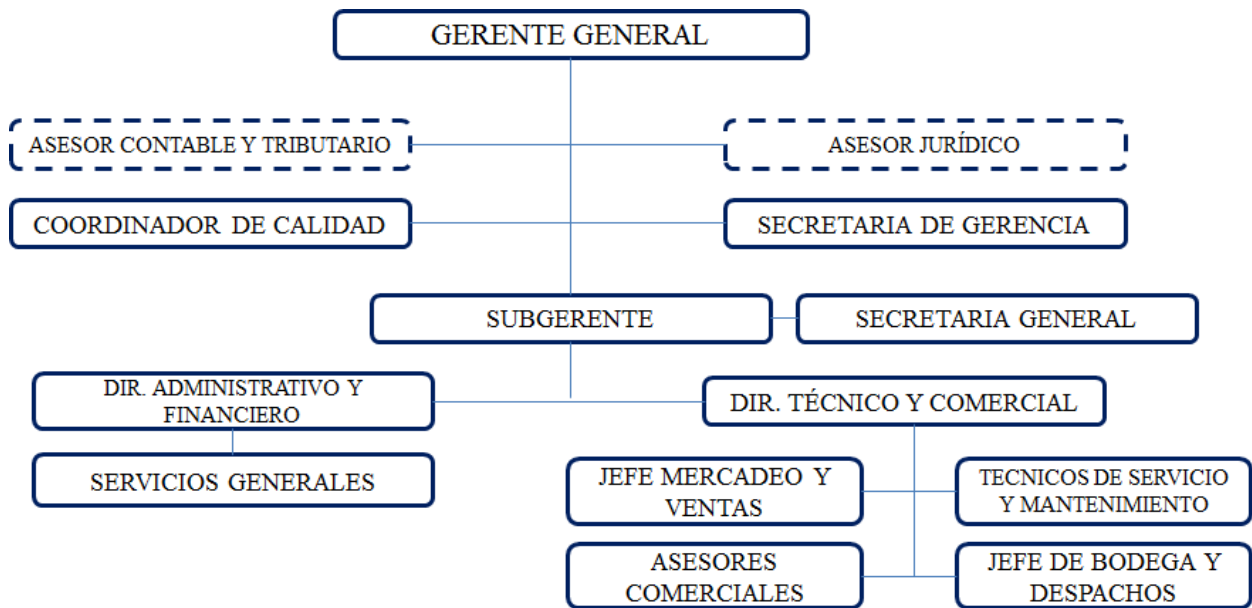
1.2. Misión

Ofrecer tecnología avanzada en equipos, productos químicos, materias primas, mediante la comercialización de insumos para tratamientos de aguas, laboratorios de investigación y la industria santandereana, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, siendo una organización empresarial de vanguardia a nivel nacional, apoyándose en nuestro recurso humano y en el mejoramiento continuo en la calidad de los procesos, contribuyendo con el desarrollo social del país.

1.3. Visión

Posicionarnos en el 2015 como una de las más prestigiosas empresas comercializadoras de productos químicos, equipos para laboratorios y de servicios en tratamientos de aguas, líder de servicios integrales en Colombia y lograr por medio del esfuerzo de importación; innovación, tecnología y mejoramiento continuo, una dinámica de servicios y desarrollo empresarial que responda a las exigencias, necesidades y desafíos del desarrollo de los mercados regionales; de tal manera que asegure nuestro éxito en el tiempo.

1.4. Organigrama



1.5. Campo de acción

Multiquímicos es una empresa santandereana, dedicada a la venta de insumos químicos exclusivos para el mantenimiento de piscinas, tratamiento de acueductos, abastecimiento y maquinaria de laboratorios, y líneas institucionales que se enfocan en el mantenimiento de mármoles, cerámicas, detergentes, entre otros.

Fundada desde 1996, la compañía busca capitalizar oportunidades que fortalezcan su posición en el mercado y añadan valores permanentes a sus principales miembros: trabajadores y clientes. La organización también dedica parte de su labor al servicio integral en la importación y distribución de productos químicos para la industria, tratamientos de aguas, acueductos, piscinas, reactivos analíticos y equipos de microscopia y laboratorio.

1.6. Justificación de la práctica

Para un estudiante universitario, la inmersión a un primer plano laboral es fundamental, pues este escenario le permite aplicar y poner en práctica los temas abordados durante su ciclo académico. Dicha inmersión, promueve el desarrollo de habilidades que se adquieren con experiencia y acercan al individuo al logro de objetivos profesionales; además, en algunos casos, lo acercan al propósito de su proyecto de vida.

Por esta razón, realizar el proceso de prácticas como estudiante de Administración de Negocios Internacionales y al hacer frente a un campo distinto al habitual – asumiendo el rol de empleado de una compañía debidamente constituida, y cumpliendo las funciones estipuladas para el cargo – crea un espíritu de actitud responsable y aptitud disponible para asumir roles profesionales que dada la coyuntura cambiante sean posibles de afrontar. Asimismo, el conocimiento alcanzado durante el ciclo, logra un primer impacto con la realidad de lo que significa el campo laboral. Además, funciona como mecanismo de inducción para tener un acercamiento directo a lo que se espera obtener de la vida productiva. Por esto, es esencial dar uso a la correcta aplicación de habilidades adquiridas en el claustro educativo, para lograr una experiencia enriquecedora y exitosa, que permita aumentar las capacidades intelectuales de cada practicante.

Por su parte, desarrollar el periodo de prácticas en la compañía Multiquimicos, es una experiencia única e intransferible, pues el aprendizaje se basa en el constante movimiento que produce la ejecución de actividades asignadas durante el periodo. Además, el trabajo constante que se realiza en la oficina, centrado en las funciones a realizar diarias, crea una serie de hábitos laborales que influyen en la responsabilidad que se asume como profesional y el impacto que genera en la empresa.

A título personal, se puede decir que la experiencia adquirida en un periodo de prácticas es la mejor manera de hacer constantes autoevaluaciones sobre las capacidades que tienen las personas en el campo profesional, y permite, además, la medición constante de habilidades y desenvolvimiento de conocimiento ante los distintos escenarios que trae el diario vivir. Es importante recalcar, que el compromiso, entrega, dedicación y aprovechamiento del tiempo, son aspectos fundamentales que terminan creando hábitos profesionales sobre el dominio de los mismos. Por esto, como conclusión, se puede decir que dicho periodo da la estocada final al profesional en formación, para salir del ciclo académico para aprovechar y desarrollar sus habilidades en donde quiera que desee posicionarse.

1.7. Funciones a desarrollar

- Encargarse de los procesos de importación.
- Gestionar la tramitología que conllevan los procesos de importación con los diferentes productos que comercializa la empresa.
- Gestionar operaciones de compra y venta
- Control del almacenamiento, logística, distribución y financiación en el ámbito internacional de los productos que comercializa la empresa.
- Manejar despachos e inventarios de las diferentes bodegas y almacenes de la empresa.

1.8. Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Transcribir los gastos que se han tenido en las importaciones a Excel.						
Creación de base de datos con la información recopilada.						
Identificación de gastos que incrementan el producto y revisar posibles maneras de optimizarlo.						
Cumplir las funciones requeridas en la empresa.						
Apoyar los procesos que realiza la empresa en materia de procesos de internacionalización.						
Planificar un paso a paso de los procesos de importación identificando las falencias e ir mejorándolas durante el periodo de prácticas.						
Investigar y seleccionar las mejores opciones en transporte nacional e internacional.						
Investigar, seleccionar y proponer las mejores alternativas en agentes de aduana.						
Redactar un informe gerencial con la propuesta de optimizar el proceso de importación que realiza Multiquimicos actualmente.						

2. Práctica Empresarial

2.1. Título del proyecto

OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE IMPORTACION EN LA EMPRESA
MULTIQUIMICOS

2.2. Objetivos

2.2.1. General

Optimizar los procesos de importación que la empresa Multiquimicos maneja, mediante la formulación de un estudio investigativo y exploratorio a los procesos logísticos y aduaneros actuales que adelanta la empresa, para identificar las falencias y fortalecer los costos competitivos de los productos.

2.2.2. Específicos

- Hacer revisión de toda la documentación de las importaciones que ha tenido la empresa, pues es importante que todas las importaciones queden registradas con sus respectivos documentos.
- Realizar un estudio investigativo que evidencie el paso a paso de los procesos que ejecuta la empresa para importar, identificando gastos obligatorios y aquellos que pueden ser reemplazados o removidos.
- Identificar las fallas en las importaciones que acarrea la empresa, los indebidos procesos que estén causando gastos extras y las falencias en los requerimientos necesarios.
- Hacer revisión constante y profunda de los procesos de importación.
- Estudiar las distintas opciones en transporte, operaciones logísticas, almacenaje, bodegaje, costos de la mercancía, entre otros.

- Analizar las mejores alternativas para la elección de un agente aduanero que se adapte a los requerimientos de la empresa.
- Proponer mediante un informe de resultados, una serie de alternativas a la empresa Multiquimicos con las mejores opciones en lo anteriormente mencionado, de manera que refleje una mejora competitiva respecto a costos al aplicar un proceso de importación óptimo.

2.3. Justificación

Ante la evidencia notoria en los malos procesos que está llevando a cabo la empresa Multiquimicos en sus importaciones para la obtención de productos químicos, se pretende llevar a cabo un estudio investigativo que arroje como resultado una oferta de posibles alternativas que se encaminen en la optimización de los recursos económicos de la empresa. Se hace dicho estudio porque es la manera como se logra identificar los gastos innecesarios que se ocasionan, o los excedentes que se deben cancelar gracias a los procesos indebidos que incurre la empresa.

El objetivo principal del estudio a fondo, es lograr reconocer los altos gastos que se están pagando y que pueden eliminarse lo antes posible, ya que a pesar que Multiquimicos es reconocida en Santander por tener una trayectoria de 23 años al servicio de los santanderanos, con productos de excelente calidad y precio, se ha visto afectada últimamente en los costos de internacionalización lo que ha ocasionado un incremento en los precios finales y un decrecimiento en la competitividad de la misma.

Es importante resaltar, que la implementación de un adecuado proceso de internacionalización en las importaciones de la compañía, pueden convertirla en una de las empresas más competitivas en la región, ya que desde sus inicios, en el año de 1996, ha sido reconocida por manejar una relación costo/calidad bastante competitiva en el mercado y ha logrado posicionarla como una de las principales proveedoras de insumos químicos en la región.

Por lo anterior, se precisa sustancial buscar mecanismos que aporten un desarrollo progresivo en sus métodos de importación, para así poder mantenerse a la vanguardia del mercado, siendo una empresa oferente con precios justos, y óptimo tanto en tiempos de entregas como en costos.

2.4. Marco teórico

Los referentes teóricos que funcionan como base del proyecto, se centran principalmente en artículos de investigación. A su vez, con el ánimo de introducir la teoría aplicada en el mismo, y basado en el término Optimización de Procesos emitido por la revista “Gestión” de Perú, se define como “metodología de enfoque disciplinado de gestión, cuyo objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) de procesos presentados en un ciclo de trabajo. En ellos se identifica el diseño, modelo, organismo, documentos, medición y monitoria de forma continua, a fin de lograr resultados consistentes, alineados con los objetivos estratégicos de la empresa” (Alva Menéndez G., 2016).

En adición, para centralizar el estudio teórico que se adelanta, según el Banco de la República de Colombia, basado en el Artículo 1° del decreto 2685 de 1999 define proceso de importación como: “Introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional. También se considera importación la introducción de mercancías procedentes de Zona Franca Industrial de Bienes y de Servicios, al resto del territorio aduanero nacional” (Banco de la República, 2015).

Asimismo, uno de los términos que abarca el marco del desarrollo del proyecto se basa en la Logística y Distribución Física Internacional (DFI), o también conocida como Cadena Logística, que es definida por la Cámara de Comercio de Bogotá: “Logística es la parte del proceso de gestión de la cadena de suministro encargada de la planificación, implementación y control

eficiente del flujo de materiales y/o productos terminados, así como el flujo de información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de destino, cumpliendo al máximo con las necesidades de los clientes y generando los mínimos costos operativos, mientras que la Cadena Logística es el proceso continuo de flujo de materiales e información entre proveedores y clientes”(Cámara de Comercio de Bogotá, 2016). Es importante recalcar, lo aprendido durante el ciclo académico referente al tema, ya que es una base primordial para dar rumbo a lo que se plantea en el proyecto.

Por su parte, a lo largo del periodo de aprendizaje en el claustro universitario se pudo enfatizar en temas que están directamente relacionados en la ejecución del plan de optimización en los procesos internacionales de Multiquimicos, tales como: Exportaciones, donde se analizó las distintas maneras de salida de mercancía al país, procesos de nacionalización y documentación efectiva para evitar reprocesos. Importaciones, donde se hizo un énfasis profundo sobre las mejores alternativas para entrar mercancía al territorio nacional, procesos de optimización de cargue y descargue, elección de Incoterms basados en la optimización de procesos, recursos y tiempos. A su vez, el curso de Régimen Aduanero funciona como base fundamental para el desarrollo del objeto de estudio, ya que abarca temas de costos y estructuración de tabla de costeo donde se pudo aprender del ensayo y error para lograr identificar a tiempo las fallas en los procesos llevados a cabo.

Con lo anterior, se data conceptualmente los términos teóricos que son base esencial para la ejecución del presente proyecto de investigación que busca la optimización de procesos logísticos en la importación de productos químicos para la empresa Multiquimicos.

Es por lo tanto, el área de comercio exterior considerada como uno de los pilares funcionales en las organizaciones que centran sus operaciones en las transacciones internacionales, ya que es

el área encargada de apoyar el desarrollo y crecimiento económico de la compañía. Por lo mismo, es importante resaltar la situación que afronta la empresa en estudio respecto a lo vivenciado en una serie de artículos referentes que se centran en el mismo tema: optimización de procesos de importación.

Para avanzar, se enfatiza la importancia de los procesos de optimización aplicados en las importaciones de la empresa Multiquimicos, por lo cual se toma como referencia 4 artículos de investigación afines al área de desarrollo. Si bien es cierto, la referencia teórica es un punto de partida vital en el desarrollo de proyectos, pues ofrecen una serie de vivencias y experiencias relatadas, que apoyan y sustentan, o en su defecto, contraponen las posturas frente a las acciones que se esperan realizar. Los mismos, exponen un panorama general sobre el tema que se pretende abarcar y nos introducen a un conocimiento específico del tema. Los siguientes artículos corresponden a los estudiados en la investigación como plataforma esencial para su desarrollo:

Tabla 1. *Marco Teórico Artículo primero de referencia al proyecto.*

Título	Condiciones y determinantes de la internacionalización de las empresas industriales colombianas: una aproximación cuantitativa en el ámbito de la firma
Autor	Héctor Alberto Botello Peñaloza – Isaac Guerrero Rincón
Revista	CENES ISSN 0120-3053 Volumen 33 – N°. 57
Base de datos	Scielo
¿Por qué es importante para el proyecto?	Se destaca las determinantes que deben tenerse en cuenta para realizar procesos de internacionalización, dentro de las que se acentúan: las Características internas, enfocadas en los aspectos estructurales de las empresas, el tamaño, la edad, la tecnología, la organización interna, la capacidad de oferta exportable, entre otras; las Características Externas, ya que las empresas se desenvuelven en contextos macroeconómicos, políticos, legales y sociales que afectan sus operaciones; y la revisión de la literatura, enfocada en la socialización y definición de lo que significa para las empresas el tema de expansión internacional.

Tabla 2. *Marco Teórico Artículo segundo de referencia al proyecto.*

Título	Propuesta de Formalización de un Procedimiento de Importación para la Optimización de los Tiempos de Nacionalización caso Empresa IQ Corporation S.A.C.
Autor	Carmen Amelia Regal Rios
Revista	Universidad Ricardo Palma
Base de datos	Cybertesis
¿Por qué es importante para el proyecto?	Este artículo aporta bases fundamentales para tener como referencia los puntos que son imperativos revisar a la hora de aplicar un plan de optimización para la empresa Multiquimicos en sus procesos de importación. Dicho artículo, data los problemas internos y externos que afectan la importación de una empresa peruana y que al compararla con la empresa en estudio, tienen cierta afinidad en las falencias que se evidencian. Asimismo, dentro de este se expone un extenso referente teórico que soporta los argumentos mencionados y deja en evidencia las reales afectaciones que sufre la empresa a raíz de los malos procesos que se generan. De este modo, es importante resaltar que el artículo sirve como guía de trabajo para ejecutar el proyecto con la compañía Multiquimicos en pro de la mejora de sus procesos de importación.

Tabla 3. *Marco Teórico Artículo tercero de referencia al proyecto.*

Título	Mejoramiento de la gestión logística de las empresas afiliadas a Acoplásticos: Diagnóstico y recomendaciones
Autor	Fabio Novoa Rojas – Pilar Sepúlveda Calderón
Revista	Revista Universidad EAFIT
Base de datos	Redalyc
¿Por qué es importante para el proyecto?	Es importante abarcar un tema de mejoramiento para tener un acercamiento teórico en la medida de analizar la producción y emisión de un estudio diagnóstico. En este caso, el artículo expone un resultado sobre el estudio previo realizado a una empresa de plásticos del país. El mismo, evidencia la metodología requerida para emitir un diagnóstico y a su vez, otorga ciertas recomendaciones que pueden dar aviso a la empresa y lograr una mejora en sus procesos. Es importante para el proyecto, ya que permite entrar a conocer la manera como se puede presentar el proyecto a Multiquimicos y la forma como se podría estructurar el mismo. Además, es un referente para tener

como importante a la hora de entregar recomendaciones realizables y que realmente desemboquen en un efecto positivo para la empresa.

Tabla 4. *Marco Teórico Artículo cuarto de referencia al proyecto.*

Título	Gerencia logística y global
Autor	Pablo César Ocampo Vélez
Revista	Revista Escuela de Administración de Negocios EAN
Base de datos	Redalyc
¿Por qué es importante para el proyecto?	La logística es un proceso que afecta las importaciones de la empresa Multiquimicos, razón por la que se está viendo un crecimiento acelerado en el valor final de sus productos, creando una brecha negativa en la competitividad de la empresa respecto a las demás dentro del sector. Esto debido a los procesos nacionales que encarecen el precio. Es por esto, que se toma en cuenta el artículo en cuestión como referencia para basar la teoría logística y buenas prácticas en los procesos que debe realizar la empresa si desea obtener unos resultados óptimos. A su vez, el artículo muestra las oportunidades de mejora para los empresarios colombianos para reestructurar los procesos estratégicos que ayuden a optimizar la cadena logística y de abastecimiento.

2.5. Marco de referencia

La empresa Multiquimicos, ubicada en la ciudad de Bucaramanga, con 23 años de experiencia en el mercado regional y dedicada a la venta de insumos químicos exclusivos para el mantenimiento de piscinas, tratamiento de acueductos, abastecimiento y maquinaria de laboratorios, y líneas institucionales que se enfocan en el mantenimiento de mármoles, cerámicas, detergentes, entre otros, ha estado en la búsqueda constante de mecanismos que le permitan capitalizar oportunidades y, que a su vez fortalezcan su posición en el mercado, añadiendo valor agregado permanente a sus principales miembros: trabajadores y clientes.

Debido a esto, y gracias a la gran demanda de los productos que ofrecen, la compañía encontró una oportunidad desde el año 2006 en traer de China productos químicos para su distribución y comercialización dentro del territorio regional y nacional.

Durante su trayectoria en el mercado, Multiquimicos ha logrado tener un posicionamiento competitivo en la industria química santandereana, logrando así, ser reconocida como una de las empresas con mejores índices de precios respecto a los productos, maquinaria y servicios que ofrece durante su periodo de función. Lo anterior, ha sido posible por su transparencia en las operaciones productivas y logísticas que desempeña, además de lograr encontrar proveedores de calidad y con una oferta competitiva para aprovechar una relación costo/calidad, llevando a cabo una fidelización considerable de clientes regionales y nacionales, siendo Bogotá el segundo sector que demanda los productos que Multiquimicos ofrece.

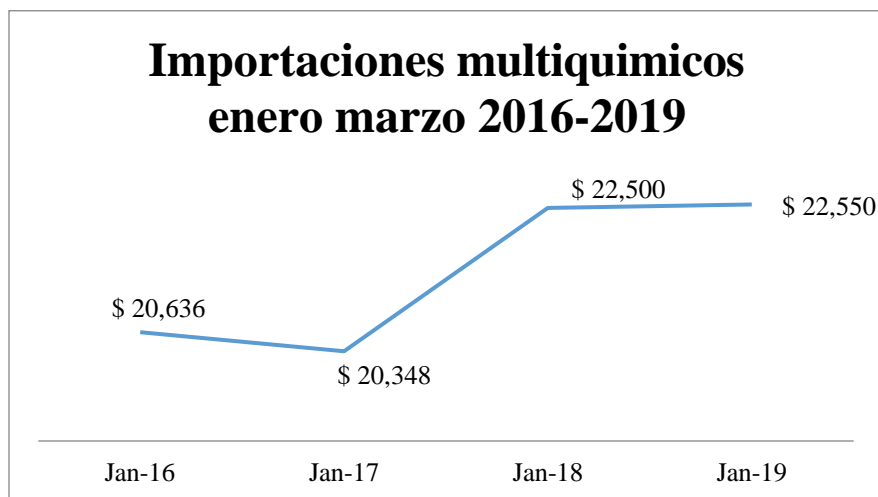
A pesar de lo anteriormente relatado, la empresa durante los últimos años ha presentado una problemática constante y evidente a la vista de sus utilidades: los procesos de internacionalización que actualmente realiza le están sumando costos y gastos indirectos, además de tiempos de espera por encima de lo acordado. A su vez, ha tenido un efecto negativo respecto al precio final de los productos, ya que han tenido un aumento repentino y ha disparado la inconformidad de los clientes. Esto, sin contar que la competencia departamental y nacional se mantiene constante, afectando la rentabilidad de la compañía en estudio.

Respecto al tema, la empresa ha abordado a fondo la situación e investigado el área para conocer el punto de inflexión que les está ocasionando con sus procesos. Como resultado se ha obtenido falencias en los procesos de internacionalización. Adicional, es importante recalcar que estos procesos se gestionan mediante agencia de aduanas. Además, con las últimas

actualizaciones aduaneras que ha presentado el gobierno nacional colombiano, se han favorecido distintas empresas de la industria y son detalles que la empresa no ha sabido aprovechar.

También, la compañía ha evidenciado que además de los procesos de internacionalización, se encuentran los procesos de nacionalización de la mercancía, ya que en ocasiones obligan a pagar un bodegaje adicional al esperado así como los costos internos en puertos. Esto sumado a los costos que han variado a lo largo de los años, como se evidencia en la siguiente tabla de valor FOB para los años 2016 a 2019 durante el mismo periodo del año.

Gráfico 1. *Importaciones Multiquímicos enero- marzo, 2016-2019¹*



(Fuente: *Elaboración propia, 2019*)

Con el cuadro anterior, se ha podido ver que el precio de la materia prima ha aumentado de manera considerable durante los últimos 4 años, pues se importa trimestralmente. Cabe resaltar que el aumento del precio también ha sido causado por la volatilidad del dólar durante los últimos años.

¹ Los valores de referencia se toman como precio FOB. Moneda: Dólar americano USD.

Por lo anterior, se toma la decisión de estudiar y analizar los mejores mecanismos de optimización de procesos que le permitan a la compañía de comercialización de insumos químicos, acogerse a las garantías posibles permitidas por el gobierno para mejorar sus planes de importación y por su parte hacer estudios que mejoren las condiciones de cada organismo que se necesite durante el proceso (Agente de aduana, precios de transporte nacional e internacional, seguros, gastos de nacionalización, entre otros).

Es así, que de acuerdo con la información expuesta se espera obtener un resultado beneficioso, que ayude al crecimiento y reposicionamiento de Multiquímicos en el mercado regional con miras en expandirse a un mercado nacional con mayor cobertura en territorios departamentales.

Como respaldo al texto narrado, el artículo emitido por la página web: Asuntos Legales, titulado “*Optimización aduanera: retos y alternativas actuales*” (Mafla, J, 2016), expone las ventajas aduaneras que presentan algunos productos en el territorio. El documento permite analizar y estudiar los casos en los que aplique la oportunidad de optimizar procesos de internacionalización de insumos químicos y maquinaria para su funcionamiento.

Dentro del artículo, se relata las alternativas en las normas tributarias para optimizar operaciones aduaneras, dentro de las que se encuentran aquellas que no causan IVA por ser materias primas, insumos para la producción de bienes vendidos en el extranjero, la admisión de maquinaria pesada para industrias básicas que no produce el país y la importación de equipos certificados de reducción de emisiones de carbono que contribuyan al desarrollo sostenible.

Respecto a ello, podemos utilizar los argumentos para acentuar el trabajo del gobierno en pro del crecimiento y desarrollo de las empresas en materia de internacionalización.

2.6. Desarrollo de la propuesta

Descripción

Con el propósito de dar un valor significativo al periodo de prácticas durante el paso por la empresa Multiquimicos y haciendo uso aplicado de la teoría aprendida en el claustro universitario, se plantea una propuesta funcional a la empresa Multiquimicos probando la oportunidad y mejora en los factores tiempo y recursos que tienen, si aplican un programa de optimización en los procesos de importaciones que realiza la compañía.

Lo anterior, debido a que la coyuntura económica y el uso de mecanismos convencionales de importación – sin recurrir a las ventajas u ofertas puestas en el mercado internacional para la mejora en tiempos de entrega y reducción de costos que han propuesto los distintos organismos encargados en el país – han estancado un poco la competitividad de la empresa en comparación con las compañías que se encuentran en el sector químico. Esto ha ocasionado que Multiquimicos aumente sus precios de venta más de lo normal, y no cuente con la disponibilidad de productos en los tiempos que se necesita.

Es por esto, que se plantea en crear un plan optimo que pueda identificar las fallas en el proceso de importación que utiliza la empresa actualmente, y basado en la información, analizar alternativas de solución que posicionen nuevamente la empresa Multiquimicos como una de las más competitivas de la región y el país.

Para dar cumplimiento a lo anterior, durante el lapso de prácticas se ha de ejecutar lo siguiente:

- Un estudio diagnóstico o informe gerencial mostrando las fallas por las que está atravesando el proceso de importación.
- Analizar estrategias y programas que el gobierno colombiano ejerce en apoyo a las empresas que internacionalizan sus procesos.
- Entregar una propuesta (solución) que pueda ser aplicada en el año 2020 como prueba piloto, evaluando su funcionabilidad y trazabilidad.
- Generar confianza en la calidad de los resultados, gracias al buen desarrollo de la prueba; así, replicar de manera permanente las ventajas obtenidas del mismo y contar con un sistema óptimo en los procesos de importación que ejecuta Multiquimicos.

2.6.1. Qué metodología se utiliza

Para encontrar solución, la metodología a usar es de tipo exploratorio cualitativo. Para su ejecución se desarrollan los siguientes pasos:

- Recopilación de información de facturas y gastos de importaciones anteriores para crear una base de datos con la información que servirá de referencia para los resultados finales: De este modo, se puede medir la información y convertirla en datos para tener un respaldo numérico en lo que se espera trabajar.
- Captura de información relevante y complementaria: aquella información que aporte datos interesantes y sirva como apoyo en la estructuración diagnóstica del proyecto en ejecución.
- Catalogación y elección de propuestas de transporte, seguro, almacenaje y bodegaje, costos de la mercancía para conocer las distintas oportunidades que el comercio maneja y que se pueden aprovechar en la empresa Multiquimicos: basados en la información previamente recopilada, hacer un análisis sobre la cadena logística que se está manejando

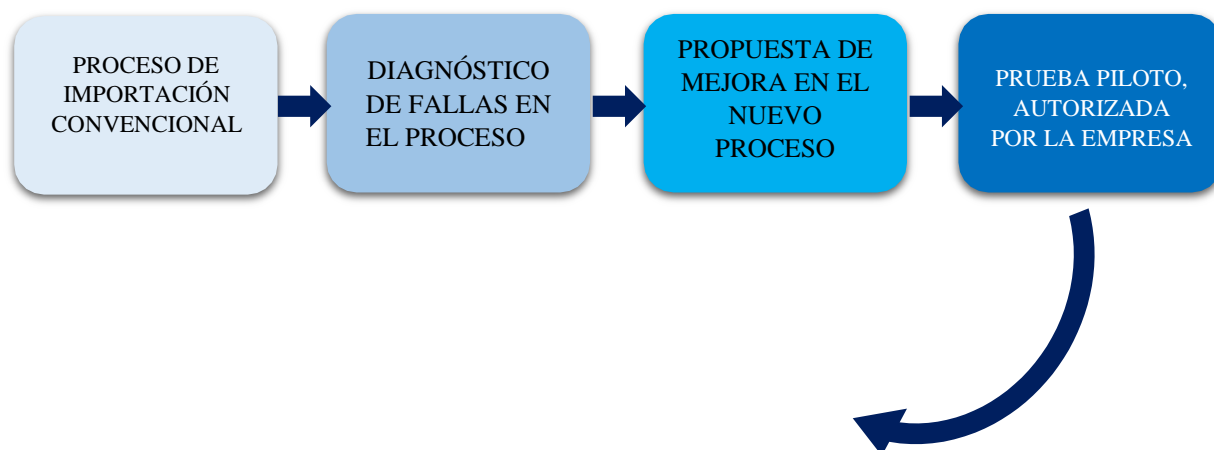
actualmente y lograr encontrar puntos de inflexión que permitan una mejora y optimización del proceso.

- Investigación de fuentes primarias, con documentación para poder emitir un informe final donde se centre en la optimización de los procesos de importación: hacer consulta investigativa con entidades que favorezcan los procesos de internacionalización.
- Emisión de un Informe final con información verídica, que exponga y demuestre las oportunidades en términos de costos que la empresa puede ahorrarse si optimiza sus procesos de importación: ejecutar un informe diagnóstico que emita como resultado los puntos donde se está haciendo cuello de botella o que estén afectando considerablemente los costos y tiempos de entrega.
- Socialización de los resultados obtenidos en el informe: Finalmente, socializar con el cuerpo directivo lo conseguido durante el ciclo de prácticas profesionales.

Qué original representa

Lo interesante del proyecto, es aportar una idea que no se ha implementado antes y que es crucial en este momento, ya que la volatilidad del dólar y el aprovechamiento de las ventajas adquiridas con el gobierno nacional en temas de internacionalización, específicamente importaciones.

Qué se pretende hacer



APLICACIÓN
PERMANENTE DE UN
NUEVO PROCESO DE
IMPORTACIÓN ÓPTIMO
EN RECURSOS Y
TIEMPOS DE ENTREGA

3. Desarrollo del proyecto y ciclo de prácticas profesionales

3.1. Desarrollo de funciones de la práctica

- Durante el periodo de prácticas estuve encargado como asistente en los procesos que realizó la empresa, en total se ejecutaron dos importaciones en el segundo semestre del 2019.
- Gracias al control y ordenamiento que Multiquimicos gestiona en la obtención internacional de algunos de sus productos, una función clave fue gestionar la tramitología que conllevan los procesos de importación con los diferentes productos que comercializa la empresa.
- Asimismo, ejecuté la función de gestión de operaciones de compra y venta. Estos procesos van de la mano del área comercial, sin embargo, estuve al frente con el equipo para llevar a cabo dicha gestión.
- Al momento de recibir la mercancía, ejecutar y controlar el almacenamiento y logística de distribución de los productos, así como manejar despachos e inventarios de las diferentes bodegas y almacenes de la empresa.

3.2. Resultados del Proyecto de Valor Agregado

Los resultados emitidos son de tipo teórico puesto que el plan de proyecto, iba hasta emitir un análisis diagnóstico sobre las falencias que actualmente tiene la compañía Multiquimicos y la alternativa que se propone para disminuir las fallas en tiempo y costo. De esta manera, de acuerdo con los objetivos que se plantearon al principio del proyecto se obtiene como resultado:

3.2.1. Paso a paso del proceso Multiquimicos:

Gracias al estudio realizado se puede evidenciar que los pasos actuales que ejecuta Multiquimicos son los siguientes:

- 1.** Estudio de proveedores internacionales para elegir (se realiza cada importación, ya que se exporta principalmente de china y los precios son volátiles en relación con la competencia).
- 2.** Estudio analítico de precios y tiempos de entrega. Una vez comparado se escoge el de mejor precio y mejor tiempo de entrega
- 3.** Una vez se escoge el proveedor, se contacta para planificar periodos de entrega y los pagos respectivos.
- 4.** Antes de que el proveedor envíe la mercancía, se solicitan y se reciben los documentos provisionales para hacer su respectiva revisión.
- 5.** Una vez la mercancía parte del puerto de origen el proveedor envía los documentos originales.
- 6.** Una vez recibidos los documentos se envían al agente aduanero quien los revisa y a su vez inicia el proceso (negociación del transporte nacional y trámites aduaneros en el puerto destino)
- 7.** Se ejecuta el diligenciamiento necesario de los documentos de importación y se envían al puerto al que llega la mercancía (destino).
- 8.** Cuando llega la mercancía al puerto destino, se procede a realizar las inspecciones y trámites de nacionalización, de forma que la mercancía no sea retenida mucho tiempo.

9. Después de que la mercancía haya recibido el levante, el agente de carga procede a recibir el contenedor, vaciar y devolver el contenedor para así evitar pagar demoras de contenedor.

10. La mercancía cuando está lista, parte del puerto al lugar de destino final en la bodega principal de la empresa en BGA.

11. Una vez llega la mercancía a BGA se procede al descargue en la bodega.

3.2.2. *Fallas en los procesos de importación que acarrea la empresa:*

Tipo de falla	¿Qué la causa?
Documentación Original	El envío de la documentación por ser de China, genera un cuello de botella en los procesos de documentación que se requieren para nacionalizar la mercancía.
Agente Aduanero	La mercancía de importación es supervisada y monitoreada por un agente aduanero encargado de revisar y estudiar la documentación requerida para que su proceso sea corto, sin embargo, este ente se encuentra ubicado en Bogotá lo que hace que los procesos no se enfoquen en la empresa sino, que, se trabaje desde un ambiente 100% externo, lo que no permite medir la calidad y confiabilidad de tiempo dedicado a la mercancía que se contrata.
Nacionalización	Nacionalizar la mercancía por tratarse de productos químicos que fácilmente puede ser punto blanco de

	mercancía “contaminada”, hace que el proceso sea más lento y dure en el puerto de destino por más tiempo.
Agencia	La entidad no optimiza el tiempo, además de estar ubicada en Bogotá, es consciente que debe enviar la documentación previa al arribo del buque para que, dado el caso que se encuentren errores en los documentos puedan ser corregidos y enviados nuevamente. Sin embargo, el sistema de la agencia lo hace cuando ya se tiene la mercancía en puerto, ocasionando así un retraso que afecta no solo el tiempo de entrega sino los costos por bodegaje en puerto destino.
Tiempo	Al estar almacenada la mercancía en puerto, y no en bodega de Multiquimicos como se desearía, se está contando con que la competencia capta clientes que actualmente son de la empresa y ha bajado el volumen en ventas debido a esto.

Cabe resaltar, que los costos no se toman en cuenta, ya que el proceso de importación se ha llevado a cabo por más de 10 años y los costos no han afectado los movimientos económicos. Por lo anterior, como recomendación de la empresa propia, se emite un informe teórico sobre las falencias distintas a los costos que afectan el proceso logístico de importación.

3.2.3. Acciones para el cambio y mejora del proceso

Para dar atención oportuna a las fallas principales que se presentan, los resultados generales que se establecen son:

1. Hacer cambio inmediato de Agencia de Aduanas, por una con ubicación local y que pueda obtener vigilancia permanente sobre los avances que se adelantan en la documentación y proceso logístico que se genera con las importaciones de Multiquimicos.
2. Contar con personal auxiliar de importaciones en la empresa Multiquimicos que sirva de vigía y esté al frente de manera interna en estos procesos. Tiempo parcial en la empresa, y con disponibilidad de desplazamiento para hacerle frente en el puerto a la nacionalización de la mercancía.

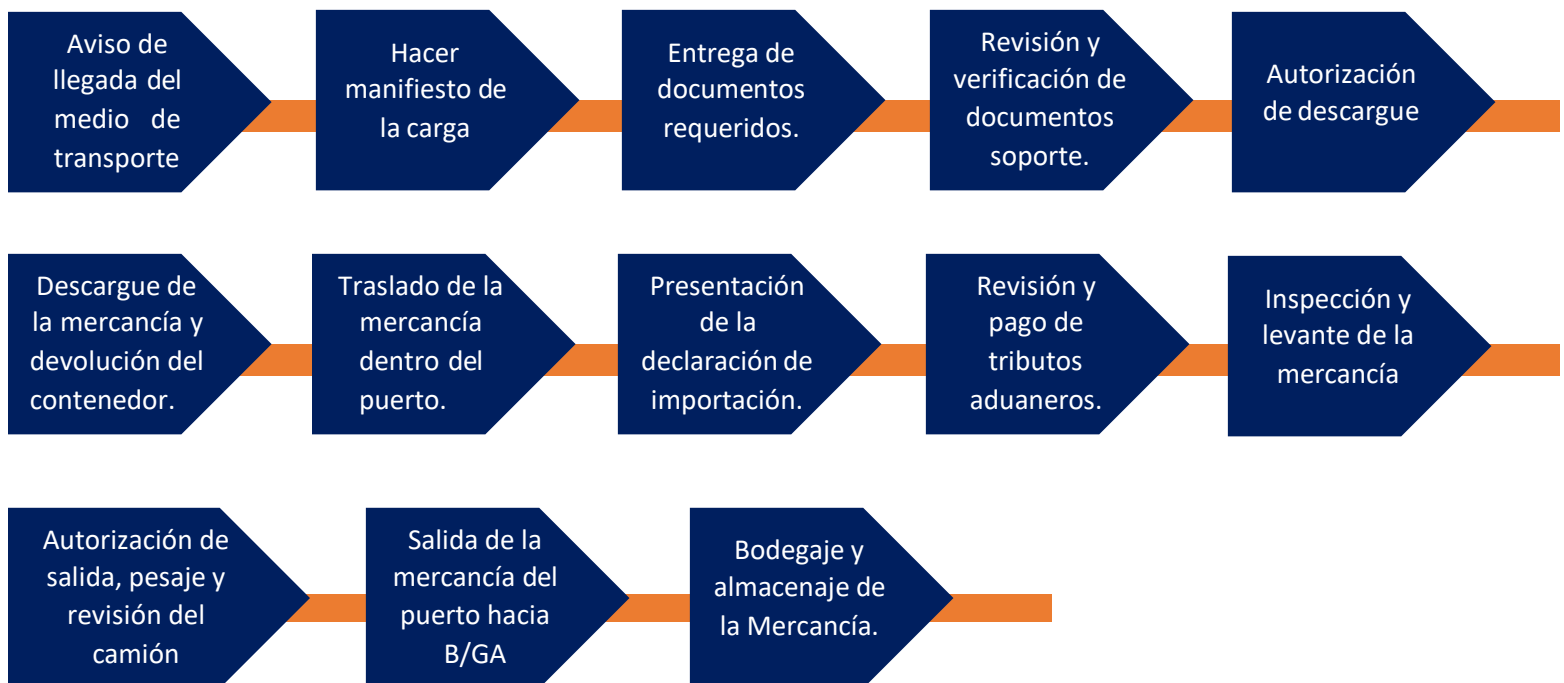
Este direccionamiento del auxiliar de importaciones está más reflejado en un ambiente administrativo que logístico, enfocado en la supervisión de la agencia de Aduanas por lo que es necesario contar con una.

3. Cambiar los tiempos de cotización de la mercancía para lograr tener más tiempo en las provisiones y no llegar al desabastecimiento de productos. De esta forma, poder tener respaldo en lo que se requiere y evitar dejar ir clientes con la competencia, ya que Multiquimicos se ha posicionado como una empresa líder en el sector de químicos de la región, gracias a la calidad y los precios de sus productos.
4. Dentro de la elección de proveedores, se adiciona un pilar fundamental y es el de tiempos de envío de documentación original, para adelantar los procesos a medida que la mercancía viene en camino, y así poder disminuir el tiempo de bodegaje, o en caso de éxito, no permitir bodegaje en puerto de destino.

Es por esto que se emite un diagrama como resultado final para la generación de un informe diagnóstico sobre cómo debería operar el sistema logístico y de documentación que le corresponde a Multiquimicos implementar si desea mejorar y optimizar su proceso de importación.

3.2.4. Diagrama del proceso de importación optimizado:

Este diagrama parte desde el momento que la responsabilidad de la carga la asume Multiquimicos, es decir, desde que llega la mercancía al puerto.



Es importante aclarar, que el proceso anterior es un modelo que se va a utilizar como nuevo mecanismo de importación, respetando el orden de cada espacio, pero con miras en encontrar una disminución del tiempo entre ellos, por lo que de esta manera se hace propuesta formal de un auxiliar de importación que esté encargado de vigilar el paso a paso y el trabajo que hace la agencia de aduanas.

3.3. Conclusiones

Estar en contacto directo con los procesos internacionales permitió fortalecer los conocimientos aprendidos en el ciclo universitario y aplicarlo de manera práctica, logrando así una aplicación directa en lo aprendido y fortaleciendo cada etapa del aprendizaje.

Tener funciones a cargo, hizo entender el funcionamiento de una organización y el engranaje que se forma cuando se despliegan roles y dependencias sobre actividades que se deben desempeñar.

Asimismo, trabajar de la mano de un proyecto de mejora a la compañía, permite lograr una percepción positiva por parte de la misma hacia el cargo desempeñado. De esta forma, el hacer un análisis o aporte sobre falencias y mostrar soluciones que determinen un mejor sistema, lograron que destacara más allá de asumir un rol y ser reconocido como una parte estratégica de la empresa.

Finalmente, se pudo concluir que los resultados obtenidos de un análisis cualitativo, emiten resultados catalogados como estrategia que de funcionar, estarían eliminando barreras que han sido obstáculo para el mejoramiento de los procesos de internacionalización. Asimismo, se puede ver un impacto positivo en la percepción de los altos mandos al ver que se pueden analizar estrategias que mejoran procesos y que se pueden posicionar en el tiempo.

4. Bibliografía

Cámara de Comercio de Bucaramanga. (2019). Indicadores Económicos de Santander Marzo de 2019. Recuperado de:

<https://www.camaradirecta.com/temas/documentos%20pdf/informes%20de%20actualidad/2019/PIB%20Santander%202018.pdf>

[Cámara de Comercio de Bucaramanga. \(2019\). Producto Interno Bruto Santander 2018.](#)

Recuperado de:

https://www.camaradirecta.com/temas/documentos%20pdf/indicadores/2019/indicadores_marzo_2019.pdf

Mafla J. Asuntos Legales. Optimización aduanera: retos y alternativas. (2016). Recuperado de:

<https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/optimizacion-aduanera-retos-y-alternativas-actuales-2427376>

Revista Gestión. ¿Cuáles son las ventajas de optimizar los procesos en las empresas? (2016).

Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/son-ventajas-optimizar-procesos-empresas-121297-noticia/>

Botello Peñaloza, Héctor Alberto, & Guerrero Rincón, Isaac. (2014). Condiciones y determinantes de la internacionalización de las empresas industriales colombianas: una aproximación cuantitativa en el ámbito de la firma. *Apuntes del Cenes*, 33(57), 257-286,

disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-30532014000100009&lng=en&tlng=es. (20/08/2019)

Real, CA (2016). Propuesta de Formalización de un Procedimiento de Importación para la Optimización de los Tiempos de Nacionalización caso Empresa IQ Corporation S.A.C. *Revista Universitaria Ricardo Palma, Perú*. 28-39. Recuperado de: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1112/1/regal_rc.pdf (20/08/2019)

Novoa F. Sepúlveda P. (2009). Mejoramiento de la gestión logística de las empresas afiliadas a Acoplásticos: diagnóstico y recomendaciones. Pp. 38 – 61. *Revista Universidad EAFIT Colombia* Vol. 45 Num. 153. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512042004.pdf> (14/09/2019)

Ocampo P. (2009). Gerencia logística y global. *Revista Escuela de Administración de Negocios EAN*, núm. 66. Pp. 113 – 136. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20620269006.pdf> (14/09/2019)

Cámara de Comercio de Bucaramanga. (2019). Indicadores Económicos de Santander Marzo de 2019. Recuperado de: <https://www.camaradirecta.com/temas/documentos%20pdf/informes%20de%20actualidad/2019/PIB%20Santander%202018.pdf>

[Cámara de Comercio de Bucaramanga. \(2019\). Producto Interno Bruto Santander 2018.](#)

Recuperado de:

https://www.camaradirecta.com/temas/documentos%20pdf/indicadores/2019/indicadores_marzo_2019.pdf

Mafla J. Asuntos Legales. Optimización aduanera: retos y alternativas. (2016). Recuperado de:

<https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/optimizacion-aduanera-retos-y-alternativas-actuales-2427376>

Revista Gestión. ¿Cuáles son las ventajas de optimizar los procesos en las empresas? (2016).

Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/son-ventajas-optimizar-procesos-empresas-121297-noticia/>