



**PROPUESTA DE MEJORA DE LA EFICIENCIA Y LA EFICACIA DEL ÁREA ENCARGADA DE LOS
PROCESOS DE IMPORTACIÓN EN LA EMPRESA SETRECOL S.A.S**

JHON SEBASTIÁN RIASCOS VALENCIA



**UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
BUENAVENTURA, COLOMBIA
2023**



**PROPUESTA DE MEJORA DE LA EFICIENCIA Y LA EFICACIA DEL ÁREA ENCARGADA DE LOS
PROCESOS DE IMPORTACIÓN EN LA EMPRESA SETRECOL S.A.S**

JHON SEBASTIAN RIASCOS VALENCIA

Informe de prácticas para optar por el título de profesional en:
Administración de Negocios Internacionales

Tutor: George Garcés Rivas

Línea de Proyección Social:
**Competitividad Del Nodo Portuario; Comercio Exterior; La Economía Regional En Un Mundo
Globalizado; Desarrollo Empresarial**

UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
BUENAVENTURA
2023



AGRADECIMIENTOS

Agradezco primero a Dios por permitirme lograr un objetivo más en mi vida, a la Universidad del Pacífico por darme la oportunidad de cursar mi carrera y llevarla a buen término, al profesor George, porque gracias a sus tutorías y exigencias logré desarrollar el informe exitosamente, a mis profesores, porque de cada uno aprendí conocimientos que me facilitarán el buen desempeño de la profesión, a mis compañeros por comprenderme y estar conmigo durante este proceso, a mi madre Emeteria Valencia por su apoyo, comprensión y empeño en los momentos donde requería ayuda por las distintas actividades a realizar, por brindarme su experiencia profesional para yo poder desenvolverme de forma efectiva en los campos universitarios, a mis familiares y amigos por creer en mis capacidades, apoyarme incondicionalmente y siempre darme su voz de aliento.

Gracias Dios mío



RESUMEN

El propósito del siguiente trabajo es apoyar la implementación de estrategias que consigan la optimización de los procesos de importación en la empresa SETRECOL SAS, donde se incluye el análisis documental, el rastreo en tiempo real de la mercancía, la inspección de contenedores, comunicación con el cliente para mantener al día con las operaciones que se estén llevando a cabo con dicha mercancía, esto con el fin de que se eviten contra tiempos en el proceso logístico.

El presente trabajo se realiza de la mano con los analistas y jefe encargado de las operaciones de importación en la empresa SETRECOL SAS, en donde se observa una deficiencia en la agilización de los procesos de importación, principalmente debido a la gran carga laboral que tienen los analistas, esto por no contar con un orden específico en el cual se pudiera dar a conocer cuál era la tarea específica que tenía el analista en el instante, por consiguiente esto genera una ralentización al momento de dar los detalles sobre el estado de la mercancía al cliente, afectando así la imagen de la empresa y la productividad en la logística.

Cabe resaltar que la empresa al estar situada en Buenaventura uno de los puertos principales del país, cuenta con una competencia bastante activa por parte de diversos gremios, los cuales basan su actividad económica en la logística de importación y exportación.

Por esta razón se busca la implementación de estrategias para la distribución de las tareas de los analistas, en donde cada uno se encargue de roles específicos y la carga laboral pueda disminuir.

Palabras clave: *Logística comercial, Importación, Exportación, Analista, Productividad, Eficacia, Eficiencia, Efectividad.*



ABSTRACT

The purpose of the following work is to support the implementation of strategies that achieve the optimization of import processes in the company SETRECOL SAS, which includes documentary analysis, real-time tracking of merchandise, container inspection, communication with the client to keep up to date with the operations that are being carried out with said merchandise, this in order to avoid setbacks in the logistics process.

The present work is carried out hand in hand with the analysts and the head in charge of import operations in the company SETRECOL SAS, where a deficiency is observed in the streamlining of import processes, mainly due to the heavy workload that importers have. Analysts, this is due to not having a specific order in which the specific task that the analyst had at the moment could be revealed, therefore this generates a slowdown when giving details about the state of the merchandise to the analyst. Customer, thus affecting the image of the company and productivity in logistics.

It should be noted that the company, being located in Buenaventura, one of the country's main ports, has quite active competition from various trade unions, which base their economic activity on import and export logistics.

For this reason, the implementation of strategies for the distribution of analyst tasks is sought, where each one is in charge of specific roles and the workload can be reduced.

Keyword: *Commercial logistics, Import, Export, Analyst, Productivity, Effectiveness, Efficiency, Effectiveness.*



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. CAPITULO I: PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	2
1.1. RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA DONDE REALIZA SUS PASANTÍAS	2
1.2. ACTIVIDAD ECONÓMICA	2
1.3. RESEÑA HISTÓRICA	5
1.4. UBICACIÓN GEOGRÁFICA.	5
1.5. OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN	5
1.6. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	6
1.6.1. Misión:	6
1.6.2. Visión:	7
1.6.3. Valores	7
1.7. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	8
2. CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DEL AREA EN LA CUAL SE DESARROLLA LA PRACTICA EMPRESARIAL	9
2.1. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	9
3. CAPITULO III: DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRÁCTICA EMPRESARIAL	10
3.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	10
3.2. LIMITACIONES CONFRONTADAS EN LA PRÁCTICA	10
3.3. APORTES DEL PASANTE A LA EMPRESA SETRECOL SAS	11
3.4. APORTES A LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO	12
4. CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	13
GLOSARIO	13
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	16
ANEXOS	17



INTRODUCCIÓN

El presente informe se basa en el análisis a la empresa **SETRECOL SAS**, específicamente en el área de importaciones, donde es posible percibir falencias en la eficacia y eficiencia de los procesos logísticos de las importaciones, punto importante capaz de afectar la efectividad en la cadena logística del cliente.

Todas las funciones realizadas en el cargo de analista (practicante) permitieron poner en práctica muchos conceptos que solo se tenían en cuenta en la teoría; dichos términos ayudan a identificar las distintas actividades que un analista debe desarrollar al momento de recibir una solicitud de importación, estos se encargan directamente del paso a paso para que la importación de una carga quede completamente estructurada en el sistema, desde la entrega de la mercancía en origen hasta la finalización del viaje, vaciado y devolución de contenedores en destino, todo esto dependiendo del **INCOTERM** bajo el cual fue negociada la carga.

Por medio de este informe se da a conocer la experiencia adquirida durante el proceso de prácticas, de esta manera en el primer capítulo se muestra la presentación de la empresa, donde se incluyen los objetivos de la empresa, la misión, visión, valores y ubicación geográfica de la misma.

Del mismo modo, en el segundo capítulo se enfatiza la descripción del área donde las prácticas fueron realizadas, punto que muestra la estructura organizacional de la empresa y área asignada para el trabajo.

Por otro lado, en el tercer capítulo se explica más a fondo las funciones que fueron asignadas y cumplidas en su totalidad, además de las limitaciones confrontadas y los aportes que se le brindan no solo a la empresa, sino que también a la Universidad del Pacífico.

Por último, en el cuarto capítulo se muestran las conclusiones y recomendaciones que se derivan del tiempo que se le dedicó a la empresa durante las prácticas empresariales.



1. CAPITULO I: PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

1.1. RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA DONDE REALIZA SUS PASANTÍAS

Razón Social: SERVICIOS DE TRÁMITES EN COLOMBIA SAS

Sigla: SETRECOL SAS

Nit: 901480874-7

Domicilio: Buenaventura

1.2. ACTIVIDAD ECONÓMICA

Actividad principal Código CIIU: C1392

La confección de artículos tejidos de cualquier material textil (incluso con tejidos de punto y ganchillo).

La fabricación de artículos tales como frazadas, incluso mantas de viaje, lencería de cama (sábanas, sobre sábanas), de mesa (individuales, servilletas), de baño y de cocina.

La fabricación de artículos con relleno como acolchados, edredones, cojines, pufs, almohadas, sacos para dormir (sleeping), incluidos los de bebé, etc.

La fabricación de accesorios para el hogar como cortinas, cenefas, visillos, paños para desempolvar, fundas para muebles o aparatos, entre otros.

La fabricación de encerados, tiendas de campaña, artículos para acampar, velas para embarcaciones, toldos de protección contra el sol, fundas para automóviles, para máquinas, etc.



La confección de banderas, gallardetes, estandartes y artículos similares confeccionados mediante el bordado.

La fabricación de chalecos salvavidas, paracaídas, entre otros, cuya fabricación es basada en la combinación de diversos materiales textiles.

La fabricación de gobelinos o Flandes, cañamazo y tapicería de aguja de punto de cruz, que se utilizan en la decoración de interiores o para recubrir paredes.

La fabricación de sacos (bolsas) o talegos, del tipo utilizado para empaque o embalaje de mercancías, de cualquier material textil.

La fabricación de tejidos para mantas eléctricas.

La fabricación de tapices tejidos a mano (gobelinos).

La fabricación de lonas para llantas.

La fabricación de tejidos utilizados para el tapizado interior de vehículos automotores y para cinturones de seguridad.

Actividad secundaria Código CIU: G4641

El comercio al por mayor de todo tipo de productos textiles, elaborados con fibras naturales, artificiales, sintéticas y sus mezclas, hilados, tejidos y telas en general.



El comercio al por mayor de lencería y productos confeccionados para uso doméstico, como: frazadas, mantas de viaje, ropa de cama, cortinas, cenefas, entre otros, y otros artículos para el hogar, confeccionados con tejidos de cualquier material textil.

El comercio al por mayor de materiales básicos para fabricar alfombras y tapices.

El comercio al por mayor de artículos de mercería: agujas, hilo para coser, entre otros.

El comercio al por mayor de artículos de material textil, utilizados en decoración de navidad.

El comercio al por mayor de productos textiles para tapicería.

El comercio al por mayor de geomembranas o geotextil o tela oleofílica.

El comercio al por mayor de poli-sombras.

Otras actividades Código CIIU: G4755 G4669

El comercio al por menor de utensilios de uso doméstico, cubiertos, vajilla cristalería y objetos de porcelana y de cerámica.

El comercio al por menor de productos de madera, corcho y mimbre, instrumentos musicales y partituras.



El comercio al por menor de todo tipo de confecciones para el hogar, elaboradas en materiales textiles, ropa de cama, mantelería, toallas de baño, paños de cocina, cortinas, visillos, frazadas, cobertores, acolchados, etc., y otros artículos de uso doméstico. (DIAN, 2023)

1.3. RESEÑA HISTÓRICA

Por documento privado No. 001 del 23 de abril de 2021 de la Notaria Primera De Buenaventura de Buenaventura, inscrito en esta Cámara de Comercio el 29 de abril de 2021, con el No. 14243 del Libro IX, se constituyó la persona jurídica de naturaleza comercial denominada SERVICIOS DE TRAMITES EN COLOMBIA SAS. (SAS, 2021)

1.4. UBICACIÓN GEOGRÁFICA.

Dirección del domicilio principal: Diagonal 3 a 3 a 06 Barrio centro
Municipio: Buenaventura

1.5. OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN

Importar, exportar, explotar la comercialización, distribución, almacenaje, compra venta, alquiler de productos y servicios nacionales o extranjeros dentro y fuera del territorio nacional.

Presentar asesorías en comercio internacional, para todos los mercados, tanto de importación como de exportación en cualquiera, de sus modalidades.



Participar en licitaciones públicas o privadas, desarrollar proyectos de producción industrial, comercial o de servicios, establecer y desarrollar contactos de

confecciones a terceros (maquinas) o contratos por franquicias registrar marcas y patentes de productos nacionales y/o extranjeras, así como las actividades complementarias de los anteriores.

Ocuparse de representaciones y servir de comisionista en el ramo de comercio nacional e internacional.

Ejecutar operaciones de comercio exterior particularmente orientar sus actividades hacia la promoción y comercialización de productos colombianos en los mercados externos de productos producidos por ella o fabricado por productos nacionales. (SAS, 2021)

1.6. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

1.6.1. Misión:

“Brindar excelentes servicios comerciales para asesorías de importación y/o exportación, aportando soluciones reales a las necesidades de las pymes en la gestión de sus negocios, impulsando su crecimiento y beneficio empresarial.” (SAS, 2021)



1.6.2. Visión:

Ser reconocidos en Latinoamérica y todas las comunidades de habla hispana como la empresa internacional líder que genera las mejores oportunidades de negocios, basados en el respeto al cliente, transparencia y honestidad en todos los acuerdos comerciales, agilidad, innovación y profesionalismo en los servicios que ofrece y por su calidez humana y relaciones de largo plazo basadas en la confianza. (SAS, 2021)

1.6.3. Valores

Transparencia: Ofrecemos servicios basados en la confianza demostrada con hechos, sistemas de información que verifican nuestros procesos de calidad, ética empresarial que favorece la honestidad en todas las operaciones y diálogo directo con los líderes de nuestra empresa.

Respeto: Valoramos los intereses de nuestros clientes y aliados para encontrar acuerdos estratégicos que generen situaciones de mutuo beneficio, equilibrio y éxito para todos los involucrados en cada una de nuestras operaciones comerciales.



Visión: Trabajamos día a día para superar las expectativas de nuestros clientes ofreciendo servicios innovadores y analizando las condiciones de futuros mercados rentables.

Calidad: Creemos que las posibilidades de éxito son posibles gracias al trabajo realizado y fundamentalmente a la calidad de los servicios que brindamos, donde la satisfacción de nuestros clientes es la mejor promoción que tenemos en los mercados.

Confianza: Construimos relaciones de largo plazo en cada negocio y acción que realizamos. Así es como conseguimos inspirar a empleados, clientes, socios y todos aquellos relacionados con nuestras actividades para que sigan depositando su confianza en ellos a largo plazo. (SAS, 2021)

1.7. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Somos una organización conformada por profesionales emprendedores y multidisciplinarios de distintas culturas, orientados a la integración, cooperación y la interdependencia. Ofrecemos al mercado de las PYME y algunas instituciones (de apoyo a la promoción importadora y exportadora) servicios profesionales especializados en comercio exterior e internacionalización de la empresa. (SAS, 2021)

2. CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DEL AREA EN LA CUAL SE DESARROLLA LA PRACTICA EMPRESARIAL

2.1. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

Ilustración 1: Organigrama de la empresa.



Fuente: Elaboración propia



3. CAPITULO III: DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRÁCTICA EMPRESARIAL

3.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Dentro del rango de las actividades realizadas, se destacan las siguientes:

La recepción de solicitudes del cliente importador, donde se clasifica la información del cliente y las necesidades plasmadas en la solicitud.

El análisis documental, verificación de la documentación aduanera, en este punto se revisa que los documentos estén en completo orden y la información de la mercancía, la cantidad y su distribución concuerden, para así cumplir a satisfacción el proceso.

Control de programación de puertos, en este momento la documentación aduanera ha sido aceptada y se revisa constantemente la programación del puerto para saber la fecha exacta en la que el contenedor del cliente se encuentra en el puerto de origen o destino.

Vigilancia de procedimientos operativos, se procede a supervisar la labor del personal de operaciones en puerto, para estar al tanto de cualquier novedad presentada en el puerto

Otros procesos logísticos de comercio exterior, en este se incluyen asesorías sobre logística de importación, manejo de la base de datos de los clientes, seguimientos continuos a las necesidades de los clientes, actualización de los procesos operativos y representación de la empresa en diferentes espacios del gremio logístico de Buenaventura.

3.2. LIMITACIONES CONFRONTADAS EN LA PRÁCTICA

La logística de importación es un conjunto de operaciones necesarias para el desplazamiento de los productos preparados como cargas, desde el lugar de producción en el país de origen, hasta la bodega del importador en el país de destino, bajo el concepto de óptima calidad, costo razonable y entrega a justo a tiempo, estas son bases que se deben tener en cuenta al momento de recibir las peticiones para iniciar el proceso de importación de la mercancía.



Al realizar un análisis de la productividad en la empresa se encuentra que el área de importaciones no está rindiendo de manera adecuada, ya que se han recibido PQR (peticiones, quejas y reclamos) donde los clientes han expresado un disgusto frente a la eficacia de sus procesos de importación, expresan demoras en la actualización de la información detallada a los clientes, además de algunos fallos con las programaciones en los puertos, discrepancias en los análisis de documentos, situaciones que afectan directamente en la efectividad de la cadena logística del cliente.

Por tal motivo, se analiza aún más a fondo cuales son las razones por las que estas falencias se están presentando, se evidencia que el desempeño de los analistas se ve muy reducido, debido a una falta de organización en la distribución de las actividades de cada uno. Los analistas consecuentemente realizan diversas actividades, tales como:

- Recepción de solicitudes del cliente importador.
- Análisis documental, verificación de la documentación aduanera.
- Control de programación de puertos.
- Vigilancia de procedimientos operativos.
- Otros procesos logísticos de comercio exterior.

El analista debe ser capaz de gestionar todos estos procesos de forma efectiva para la satisfacción del cliente, pero al presentar dichas falencias en los procesos de importación, se pierde tiempo y aún más importante dinero y prestigio.

La empresa no cuenta con el suficiente personal para encargarse de todos los pendientes sin que queden solicitudes represadas en los emails, esto ocasiona que la productividad de la empresa no sea la esperada, es por esta razón que los analistas cumplen un papel fundamental en la logística de importación.

Por tal motivo este trabajo se encarga de gestionar estrategias que permitan la capacitación, el fortalecimiento y la optimización de los procesos de la logística de importación en la empresa **SETRECOL SAS**.

3.3. APORTES DEL PASANTE A LA EMPRESA SETRECOL SAS

Implementar estrategias en pro de la eficacia de los procesos de la logística de importación en la empresa **SETRECOL S.A.S**.

Distribuir de manera adecuada las distintas actividades diarias de los analistas para el incremento de la eficiencia en los procesos de logística de importación en la empresa **SETRECOL S.A.S**.



Fomentar la constante capacitación de los analistas en pro de la resolución de inconvenientes que generalmente se presentan en la logística de importación.

3.4. APORTES A LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

En la actualidad y en la ciudad de Buenaventura, ya son muchas las empresas que hacen parte de la logística internacional, es por esta razón que estos competidores están obligados a presentar un constante avance en sus procesos logísticos, de la misma manera se requiere que no solo los trabajadores sino también los estudiantes de la universidad del pacífico estén más que capacitados para lidiar con los incontables acontecimientos que se presentan en estos procesos.

Teniendo esto en cuenta se desarrolla un plan de mejora el cual pretende fortalecer ciertas falencias evidenciadas por medio del análisis continuo como practicante en la empresa **SETRECOL SAS**, las cuales facilitan el entendimiento del sector portuario y de comercio exterior a los próximos practicantes.

Esta investigación incita al mejoramiento progresivo de los practicantes de la empresa, lo cual como consecuencia genera un impacto positivo en el desempeño laboral de cada uno, dejando

en alto la imagen de la universidad del pacífico, además de convertirse en un instrumento para el beneficio continuo a través de objetivos a corto, mediano y largo plazo que esclarecen los aspectos más importantes que las empresas pueden tener en cuenta para el incremento de su efectividad.

De este modo, los estudiantes de la carrera Administración de Negocios Internacionales tendrán acceso a esta propuesta que apunta al desarrollo y fortalecimiento de los procesos de importación a partir de la potencialización de la eficacia y la eficiencia de los analistas de la empresa SETRECOL SAS para así, cumplir con los requisitos competitivos del gremio logístico en general.



4. CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSION

Con la finalización de tiempo de prácticas y realización de este informe se puede concluir que principalmente como practicante se tuvo el desempeño esperado por la empresa y la universidad, porque se cumplió a cabalidad las distintas funciones a realizar, permitiéndome adquirir mayor experiencia y habilidades en el gremio logístico, situación que permitió la implementación de ideas con una perspectiva un poco diferentes, pero que apuntaban hacia buen camino a los ojos de los coordinadores del área de importación.

RECOMENDACIONES

Con el fin de que la empresa SETRECOL SAS pueda cumplir los objetivos propuestos es fundamental utilizar las herramientas brindadas por el practicante.

El manual de responsabilidades para siempre mantener el orden de cada una de las actividades a realizar por los analistas y supervisores.

Poner en práctica el diagrama de Gantt, para potencializar la eficacia y la eficiencia de los procesos de importación, ya que este se encarga de mantener alerta a los analistas sobre los procesos que ya están culminados y los que no, esta aplicación genera una estabilidad en la carga laboral de todos los trabajadores, debido a que la distribución de las actividades es mucho más equitativa.

La capacitación duradera de los procesos de importación, ya que genera un impacto más positivo en el desarrollo de las actividades diarias.

Mantener vigente esta propuesta con cada una de sus actividades, ya que se pudo demostrar que funciona.

Hacer socializaciones periódicas sobre esta propuesta a los nuevos trabajadores para siempre dar a conocer la manera de trabajo y no se interrumpa el flujo de esta mejora.

Implementar mejoras a la propuesta, porque siempre hay algo bueno que implementar que se ajuste más a las necesidades del momento en el área de importaciones.



GLOSARIO

EMPRESA: es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. (Galán, 2020)

LOGISTICA INTERNACIONAL: La logística internacional es de suma transcendencia para el comercio mundial. Sin esta no podrían llevarse a cabo los procesos para el abasto y el envío de las mercancías, materias primas y productos terminados, desde un país de origen a otro de destino.

Este intercambio comercial es posible gracias a los diferentes modos de transporte: aéreo, marítimo y terrestre, los cuales son utilizados de acuerdo a la conveniencia de tiempo, distancia y volumen de la mercancía que es enviada a nivel internacional. (Orozco, 2021)

CONOGRAMA DE ACTIVIDADES: Un cronograma de actividades en la logística de importación es una transcripción en tiempo real de ciertas acciones y procesos que permiten realizar en condiciones un proceso. Establece el tiempo que se necesita para organizar los recursos y sirve como una guía para establecer el avance de los objetivos pautados.

A la hora de realizar la gestión de proyectos, es necesario disponer de todas las herramientas necesarias para garantizar el buen desarrollo del mismo. Una de estas herramientas que tienes a tu alcance es el cronograma de actividades. (Tatiana Mejía Jervis, Abril 2022)

CRONOGRAMA DE GANTT: Una de las herramientas más gráficas para representar el cronograma de actividades es el Diagrama de Gantt. Al mismo tiempo, se trata de un método sencillo de utilizar, válido tanto para los directores de Proyecto noveles en el área de la logística, como para los Project Managers más experimentados, que lo complementarán con el uso de otras técnicas y herramientas como:

- Pert
- CPM
- Método de la cadena crítica.

(School, 2023)



LOGÍSTICA DE IMPORTACIÓN: El concepto de logística se refiere a los procesos de coordinación, gestión y transporte de los bienes comerciales desde el lugar de distribución hasta el cliente final. Por tanto, la logística se encarga del producto en cuanto a su almacenamiento, inventario, transporte, entrega y/o devolución. (DISPATCHTRACK, 2021)

NEGOCIOS INTERNACIONALES: Los Negocios Internacionales son las transacciones privadas y gubernamentales que involucran a dos o más países. Implican ventas, inversiones, logística y transporte. Estos intercambios incluyen todo tipo de recursos y se dan entre organizaciones de diferentes tipos. Los negocios internacionales han asumido un rol muy importante en el crecimiento de un país y en la apertura internacional de las empresas. El comercio exterior ha permitido que las compañías en el mundo logren un mayor alcance y una penetración en los mercados globales mediante un intercambio comercial de los productos, entre otras actividades. (University, 2021)

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA: Mientras que en el principio de eficiencia administrativa se determina que la acción material de la administración pública deba alcanzar efectivamente, y de modo lícito, la finalidad legal, el principio de finalidad aclara que el acto administrativo solamente puede tener una finalidad pública, establecida en la ley. (Hachem, 2018)

EFICACIA: Muchos expertos acuerdan que el término eficacia es la adquisición de los objetivos trazados previamente. Por su lado, otros manifiestan que el término es simplemente la realización de las cosas correctamente, con el simple propósito de lograr o alcanzar las metas previstas. También es el logro del objetivo planteado, por lo que es la capacidad o cualidad para lograr, obrar o conseguir algún resultado en particular, gozando de la virtud de producir el efecto deseado. (RIVERA, 2022)



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

GUIA DEL EMPRESARIO. (2021) Logística internacional ▷ Qué es, Ejemplos 【 2023 】
(guiadelempresario.com)

Javier Sánchez Galán <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>

CARRERAS UNIVERSITARIAS DE COLOMBIA. (2022)
<https://carrerasuniversitarias.com.co/noticias/terminos-basicos-de-la-logistica-que-deberias-conocer>

LIFEDER. (2022) <https://www.lifeder.com/cronograma-actividades/>

EAE BUSINESS SCHOOL. (2023) <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/cronograma-de-actividades/>



ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES		
OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	
Implementar estrategias en pro de la eficacia de los procesos de la logística de importación en la empresa SETRECOL S.A.S.	Realizar reuniones informativas sobre las falencias del área.	
	Crear el manual de responsabilidades de cada cargo.	
Distribuir de manera adecuada las distintas actividades diarias de los analistas para el incremento de la eficiencia en los procesos de logística de importación en la empresa SETRECOL S.A.S.	Aplicar el diagrama de Gantt en todas las operaciones de logística de importación.	
Fomentar la constante capacitación de los analistas en pro de la resolución de inconvenientes que generalmente se presentan en la logística de importación.	Suscribirse a entidades encargadas de capacitar a empresas del gremio de la logística internacional, tales como FITAC.	

Fuente: Elaboración propia



Anexo 2: Manual Básico de Responsabilidades

MANUAL BASICO DE RESPONSABILIDADES	
OBJETIVO	<p>Crear el manual de responsabilidades de cada cargo.</p> <p>Dar a conocer las actividades específicas de cada trabajador del área.</p>
ALCANCE	Este documento aplica para el personal del área de importaciones.
RESPONSABILIDADES	<p style="text-align: center;">Analista de importaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar el proceso de importación y exportación. • Solicitar, verificar y recepcionar las copias de los documentos de embarque. • Enviar y realizar el seguimiento a las órdenes de compra de importación y exportación. • Contactar a los proveedores de la cadena logística y realizar seguimiento a la mercadería para que llegue a tiempo y en las condiciones idóneas. • Velar por la calidad de la información documentaria. • Contactar con Agentes de Aduana para realizar la nacionalización de la mercadería. <p style="text-align: center;">Supervisor de importaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrar los procesos de importación de la empresa de una manera eficiente y efectiva, con el fin de manejar los costos relacionados. • Brindar un oportuno seguimiento y trazabilidad de las importaciones



	<p>desde el pedido hasta la entrada de mercancías brindando información oportuna para la toma de decisiones.</p> <p>Manejar la información y logística en el cumplimiento de la entrega según los requerimientos y fechas establecidos con el cliente.</p> <ul style="list-style-type: none">• Establecer excelentes relaciones interpersonales con los diferentes proveedores de servicio de transporte con el fin de generar negociaciones eficientes que favorezcan el cumplimiento de los estándares de calidad, seguridad y cumplimiento de fechas.• Asegurarse del cumplimiento de todas las normas relativas a las importaciones de los regímenes aduaneros y zonas francas.• Responsable de preparar toda la documentación concerniente a estos movimientos, su archivo y custodia.• Trabajar en conjunto con el Gerente del área en la evaluación de los proveedores, con el fin de cumplir con nuestras necesidades y las del cliente.
--	---

Fuente: Elaboración propia

