

**-PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL FORTALECIMIENTO LOGÍSTICO
EN LA DOCUMENTACIÓN DE IMPO Y EXPORTA DE LA EMPRESA AGENCIA
ADUANERA PROFESIONAL SIAP**

ANA ISABELLA VIVEROS

BRYAND NÚÑEZ MONTEZ

**INSTITUTO TÉCNICO DE COMERCIO “SIMÓN RODRIGUEZ” INTENALCO
TECNOLOGIA EN GESTION EMPRESARIAL
HARRISON SANCHEZ SEVILLANO**

CALI – COLOMBIA

2025

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL FORTALECIMIENTO LOGÍSTICO EN
LA DOCUMENTACIÓN DE IMPO Y EXPORTA DE LA EMPRESA AGENCIA
ADUANERA PROFESIONAL SIAP**

ANA ISABELLA VIVEROS

BRYAND NÚÑEZ MONTES

**PRESENTADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE: TECNOLOGIA EN GESTION
EMPRESARIAL**

HARRISON SANCHEZ SEVILLANO

**INSTITUTO TÉCNICO DE COMERCIO “SIMÓN RODRIGUEZ” INTENALCO
TECNOLOGIA EN GESTION EMPRESARIAL SEMESTRE 6
CALI-COLOMBIA**

2025

Índice

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	5
Planteamiento del problema.....	7
Identificación del problema.....	7
Descripción del problema	7
FORMULACION DEL PROBLEMA.....	11
SISTEMATIZACION DE PROBLEMA.....	11
OBJETIVO GENERAL	12
OBJETIVOS ESPECIFICOS	13
Justificación teórica.....	13
Justificación practica	15
Justificación metodológica	16
Marcos referenciales.....	17
Marco teórico	19
Marco conceptual.....	25
Marco contextual.....	29
Marco temporal.....	32
Marco legal	33
Diseño metodológico.....	35
5.1.1. Tipo , métodos y fuentes de investigación:	35
5.1.2. Línea de investigación:	40
5.1.3. Delimitación del objeto de estudio:	40
5.1.4. Población y muestra de objeto de estudio:	40
5.2.1 Diagnostico empresarial:	41
5.2.2. El Análisis de procesos:.....	43
5.3.1 Fases del diagnóstico:	44
5.3.2. Pasos para estudio de procesos en la Agencia Aduanera Profesional SIAP:	46
5.3.4 Pasos para calcular los costos de la propuesta:	46
6. Reseña histórica empresarial	47

6.1 Tipo de empresa – Constitución	48
6.2 Capital social	50
6.3 Objeto social.....	50
6.4 Misión y Visión empresarial	50
6.5 Políticas de empresa	51
6.6 Estructura empresarial – Áreas funcionales.....	52
6.7 Portafolio de productos.....	53
6.8 Mercado	54
6.9 Evolución financiera	55
7. Análisis de la situación actual de la empresa	58
7.1 Análisis del sector: Entorno económico en que se mueve la empresa.....	58
7.2 análisis de Michel Porter.....	59
7.3 El mercado actual – participación en el mercado.....	61
Estrategia de mercadeo y ventas	62
Matriz DOFA	64
Matriz DOFA para el sector al que pertenece la empresa	66
8. DIAGNOSTICO FORMULACION E IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO EN AREA ADMINISTRATIVA	68
Estructura del área administrativa	69
PLAN DE MEJORAMIENTO	72
Objetivo general:	72
Objetivos específicos:.....	72
IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	73
Estrategias / plan de acción.....	73
Plan de acción:	73
PLAN DE ACCION.....	79
ESTUDIO COSTO BENEFICIO	85
Conclusiones	89
RECOMENDACIONES	92
BIBLIOGRAFIA.....	93
Estructura de procesos y procedimientos.....	95
Formatos de capacitaciones y seguimiento.....	97

INTRODUCCIÓN

En el entorno actual del comercio exterior, la eficiencia en la gestión logística y documental representa un factor determinante para la competitividad y sostenibilidad de las empresas del sector aduanero. La Agencia Aduanera Profesional SIAP, pese a su compromiso con la excelencia y la satisfacción del cliente, enfrenta dificultades relacionadas con la organización y control de la documentación en procesos de importación y exportación, lo cual genera retrasos operativos, reprocesos, posibles sanciones y pérdida de oportunidades comerciales. Ante este panorama, surge la necesidad de diseñar una propuesta estructurada que permita fortalecer la gestión documental y mejorar el desempeño de la organización.

En este sentido, el presente trabajo se fundamenta en la importancia del diagnóstico empresarial, entendido como una herramienta clave para identificar las debilidades, causas y factores que afectan el funcionamiento interno de la empresa. A partir del análisis de procesos, observaciones y recolección de información, el diagnóstico permite obtener una visión integral de la situación actual, facilitando la toma de decisiones estratégicas orientadas al mejoramiento continuo. Esta etapa inicial es esencial, ya que brinda claridad sobre las áreas críticas y define las bases para implementar soluciones ajustadas a las necesidades reales de la organización.

Con base en los hallazgos del diagnóstico, se formula un plan de acción que contempla estrategias concretas para corregir las falencias identificadas, fortalecer el control interno,

optimizar la trazabilidad documental y mejorar la coordinación entre las áreas involucradas. Dicho plan se estructura mediante actividades definidas, responsables asignados, tiempos establecidos y recursos necesarios, lo cual permite garantizar una ejecución ordenada y medible. Además, la implementación de indicadores de desempeño y procesos de capacitación contribuye a elevar la productividad, reducir errores documentales y asegurar un servicio más eficiente y confiable.

Finalmente, el trabajo incorpora un estudio costo–beneficio, el cual resulta indispensable para evaluar la viabilidad económica y estratégica de la propuesta. Este análisis permite comparar los costos de implementación con los beneficios esperados, evidenciando el impacto positivo que la inversión puede generar en la reducción de errores, optimización de recursos, disminución de tiempos de respuesta y aumento en la satisfacción del cliente. De esta manera, se demuestra que la formulación del plan de acción no solo responde a una necesidad operativa, sino que también representa una alternativa sostenible que impulsa el fortalecimiento y posicionamiento de la Agencia Aduanera Profesional SIAP en el sector aduanero.

Planteamiento del problema

Identificación del problema

La empresa la Agencia Aduanera Profesional SIAP enfrenta desafíos significativos en la gestión de la documentación aduanera. A pesar del compromiso de la empresa con la excelencia y la satisfacción del cliente, se ha identificado que la falta de eficiencia en la logística documental está afectando la fluidez de sus operaciones de importación y exportación.

Esta deficiencia en la logística documental no solo afecta la operativa diaria, sino que también impactan en la competitividad de la empresa en el mercado global. Para abordar estos problemas de manera efectiva, es esencial implementar un Plan de Mejoramiento que optimice la organización, seguimiento y archivo de la documentación aduanera, y mejore la comunicación interna.

Descripción del problema

La Agencia Aduanera Profesional SIAP fue fundada en el año 2016 en Bogotá, con la visión de ofrecer servicios especializados en la gestión de importación y exportación. La empresa nació de la iniciativa de un grupo de profesionales con experiencia en el sector aduanero, quienes identificaron una oportunidad para mejorar la eficiencia y confiabilidad en el manejo de la documentación aduanera. Su objetivo inicial fue convertirse en un referente en el sector, proporcionando un servicio integral que garantizara el cumplimiento de las normativas internacionales y optimizara los procesos logísticos.

Desde sus inicios, la Agencia Aduanera Profesional SIAP ha experimentado un crecimiento notable. En sus primeros años, se enfocó en establecer una sólida base de operaciones, perfeccionando sus procesos y construyendo relaciones clave con clientes y socios comerciales. La empresa rápidamente ganó una reputación de precisión y eficiencia en la gestión documental, lo que le permitió expandir su presencia en el mercado aduanero.

Para mejorar su capacidad operativa y atender de manera más efectiva las necesidades de sus clientes, la empresa abrió dos sedes adicionales. La primera, la Sede de Gestión Documental, se especializa en la organización, seguimiento y archivo de la documentación aduanera, asegurando que todos los documentos cumplan con las normativas internacionales y facilitando la fluidez en el tránsito de mercancías. La segunda, la Sede de Coordinación Logística, se encarga de manejar la logística relacionada con la importación y exportación, coordinando el transporte y otros aspectos logísticos cruciales para el éxito de las operaciones.

Además, la Agencia Aduanera Profesional SIAP adquirió una flota de 4 vehículos de transporte, que están alquilados a una empresa externa. Esta estrategia ha permitido a la empresa optimizar la gestión logística y generar ingresos adicionales a través del alquiler de los vehículos, manteniendo al mismo tiempo un alto nivel de eficiencia en el transporte de mercancías.

A lo largo de su trayectoria, la empresa ha mantenido un firme compromiso con la excelencia en el servicio y la satisfacción del cliente. La Agencia Aduanera Profesional SIAP ha implementado diversas iniciativas para mejorar continuamente sus procesos internos, adaptándose a los cambios en las normativas y en las demandas del mercado. Su enfoque en la mejora continua y la innovación ha sido clave para consolidar su posición en el sector aduanero.

Consolidada como un líder en el mercado, la Agencia Aduanera Profesional SIAP sigue enfocándose en la optimización de sus procesos y en el fortalecimiento de su logística

documental. La empresa continúa buscando oportunidades para expandir su alcance y mejorar su oferta de servicios, manteniendo su compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente. La Agencia Aduanera Profesional SIAP se enorgullece de su evolución y éxito en el sector, y está preparada para enfrentar los desafíos futuros con la misma dedicación y profesionalismo que ha caracterizado su trayectoria.

A pesar de su éxito y crecimiento, la Agencia Aduanera Profesional SIAP enfrenta desafíos significativos en la gestión documental, los cuales impactan negativamente en su eficiencia operativa y en el cumplimiento normativo. La falta de eficiencia en la organización, seguimiento y archivo de documentos aduaneros ha generado retrasos y errores que afectan la fluidez de las operaciones y la puntualidad de las entregas, comprometiendo la satisfacción del cliente y la capacidad de cumplir con plazos críticos.

Estos problemas también aumentan el riesgo de errores en la documentación, lo que puede llevar a sanciones y costos adicionales debido al incumplimiento de las normativas aduaneras. La ausencia de un sistema estandarizado y herramientas adecuadas para el seguimiento de documentos exacerba estos problemas, mientras que la comunicación interna deficiente entre departamentos impide una coordinación efectiva y una respuesta rápida a incidencias. Esto resulta en una resolución tardía de problemas y prolonga los tiempos de respuesta, agravando aún más los retrasos y errores. En conjunto, estas deficiencias no solo afectan la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo, sino que también deterioran la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

Todos los anteriores factores han ocasionado descontento en los clientes, probando una disminución significativa en los compradores.

SÍNTOMA	CAUSA	PRONÓSTIC O	CONTROL DE PRONÓSTICO
Retrasos en el despacho de mercancías	Ineficiencias en la gestión aduanera y procesos burocráticos	Aumento en el tiempo de espera para los clientes, posible pérdida de negocio	Mejorar los procesos internos y la formación del personal; invertir en tecnología para agilizar los trámites.
Quejas de clientes sobre la calidad del servicio	Falta de comunicación efectiva y transparencia en el proceso aduanero	Reducción en la satisfacción del cliente y pérdida de clientes actuales	Implementar un sistema de gestión de calidad y comunicación proactiva con los clientes.
Desviaciones en los costos operativos	Mal control de gastos o costos inesperados	Margen de beneficios reducido y posible impacto financiero negativo	Revisar y optimizar los procesos de control de costos; realizar auditorías periódicas.
Incremento en los errores de documentación	Capacitación insuficiente del personal y falta de procedimientos estandarizados	Sanciones por parte de las autoridades aduaneras y retrasos en el despacho	Establecer procedimientos claros y realizar capacitaciones regulares para el personal.
Altas tasas de devolución de mercancías	Problemas en la inspección o en la	Aumento en los costos de manejo y	Mejorar los procedimientos de inspección y verificación;

	documentación de las mercancías	posibles conflictos con los clientes	realizar auditorías frecuentes.
Dificultades en la adaptación a nuevas tecnologías	Resistencia al cambio o falta de capacitación en nuevas tecnologías	Pérdida de competitividad y eficiencia operativa	Invertir en formación para el personal y en tecnologías que faciliten la adaptación y la mejora de procesos.

FORMULACION DEL PROBLEMA

¿De qué manera la empresa Agencia Aduanera Profesional SIAP puede mejorar eficazmente su logística en la documentación de importación y exportación para optimizar los procesos y cumplir con las normativas aduaneras de manera eficiente y oportuna?

SISTEMATIZACION DE PROBLEMA

¿Cuáles son las principales deficiencias actuales en los procesos logísticos de documentación de importación y exportación en la Agencia Aduanera Profesional SIAP?

¿Cuáles son las estrategias clave que la empresa "Agencias Aduaneras SIAP" está implementando actualmente para mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente en sus servicios aduaneros?

¿Cuál es el plan de acción detallado que se ha desarrollado para abordar los principales desafíos operativos identificados en la empresa "Agencias Aduaneras SIAP"?

¿Qué análisis se ha realizado para evaluar el impacto financiero y operativo de las iniciativas estratégicas implementadas por "Agencias Aduaneras SIAP"?

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de mejoramiento que fortalezca la logística en la gestión de la documentación de importación y exportación en la Agencia Aduanera Profesional SIAP, optimizando los procesos operativos y garantizando el cumplimiento eficiente de las normativas aduaneras.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Identificar las principales deficiencias en los procesos logísticos de documentación de importación y exportación en la Agencia Aduanera Profesional SIAP.

Determinar las estrategias clave implementadas por la empresa "Agencias Aduaneras SIAP" para mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente en sus servicios aduaneros.

Describir el plan de acción desarrollado por "Agencias Aduaneras SIAP" para abordar los principales desafíos operativos identificados en la empresa.

Evaluar el impacto financiero y operativo de las iniciativas estratégicas implementadas por "Agencias Aduaneras SIAP", considerando los beneficios obtenidos y su costo asociado.

Justificación teórica

El plan de mejoramiento propuesto para la Agencia Aduanera Profesional SIAP se fundamenta en diversas teorías y conceptos clave que resaltan la importancia de optimizar la gestión de documentación en las operaciones de importación y exportación.

Teoría de la Eficiencia en la Gestión Documental:

Es esencial para el éxito en el comercio internacional. La correcta organización, seguimiento y archivo de los documentos aduaneros no solo garantiza el cumplimiento de las normativas internacionales, sino que también asegura la fluidez en el tránsito de mercancías, minimizando retrasos y evitando sanciones.

Teoría de la Gestión de la Calidad Total:

Se basa en la mejora continua de todos los procesos para satisfacer al cliente. En el contexto de la gestión aduanera, aplicar principios de la teoría de la gestión de calidad total puede ayudar a mejorar la calidad de los procesos documentales. La capacitación continua del personal y la implementación de procedimientos estandarizados son aspectos cruciales para reducir errores y mejorar la eficiencia en la documentación aduanera.

Teoría de la Gestión del Rendimiento:

Se enfoca en la medición y mejora continua del desempeño organizacional. Aplicar esta teoría a la gestión de la documentación aduanera implica establecer indicadores clave de rendimiento para evaluar la eficiencia y efectividad en el manejo de documentos. La monitorización y evaluación constante de estos indicadores puede ayudar a identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios para optimizar los procesos.

Teoría de la Ventaja Competitiva:

Michael Porter argumenta que las empresas obtienen ventaja competitiva al realizar actividades de manera más eficiente que sus competidores, o al ofrecer productos y servicios de mayor valor. En el caso de un sistema de documentación, la ventaja competitiva se puede derivar

de una mejor organización, mayor eficiencia operativa y cumplimiento con normativas internacionales.

Teoría del Cambio Organizacional:

El cambio hacia nuevas prácticas y tecnologías puede generar resistencia. La teoría del cambio organizacional proporciona un marco para gestionar este proceso, asegurando que el personal esté preparado y comprometido. Esto incluye la capacitación y la comunicación efectiva para facilitar la transición hacia un sistema más eficiente.

Teoría del Análisis Costo-Beneficio (ACB):

Es fundamental para evaluar la viabilidad de un plan de mejoramiento logístico en los procesos de documentación de importaciones y exportaciones, ya que permite comparar de manera sistemática los costos de implementación con los beneficios esperados, facilitando la toma de decisiones organizacionales.

Justificación practica

Una de las posibles soluciones seria dándole paso a una implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Agencia Aduanera con el objetivo de optimizar significativamente la logística de la documentación de importación y exportación. Centralizando todos los documentos en una plataforma única, el agilizaría la tramitación, reduciría errores y mejoraría la coordinación interna y con terceros. Además, automatizaría procesos clave, aseguraría el cumplimiento continuo de normativas aduaneras y fortalecería la seguridad de la información. Esto como

proceso clave para una mejora continua y que no se vean pasado por alto los diferentes reglamentos y normativas a cumplir dentro de sus transacciones.

El respaldo de Intenalco es fundamental para el desarrollo y la implementación de esta propuesta de mejoramiento. Su experiencia en el ámbito logístico y aduanero complementa los conocimientos de los investigadores, proporcionando una perspectiva práctica y actualizada sobre las mejores prácticas del sector. Este apoyo permite enriquecer el análisis y la planificación del Sistema de Gestión Documental, asegurando que se incorporen enfoques innovadores y soluciones efectivas que respondan a los desafíos específicos de la Agencia Aduanera. Además, la colaboración con Intenalco facilita el acceso a recursos y herramientas que potenciarán la capacitación del personal y el éxito del proyecto, alineando las estrategias propuestas con las normativas vigentes y las necesidades del mercado.

Justificación metodológica

La metodología propuesta para el desarrollo del presente proyecto en la Agencia Aduanera Profesional SIAP se fundamenta en un análisis descriptivo y analítico orientado a evaluar la viabilidad del plan de mejoramiento logístico mediante el Análisis Costo–Beneficio. Este proceso inicia con una evaluación exhaustiva de las condiciones actuales de los procesos de documentación en importaciones y exportaciones, enfocándose en identificar falencias como errores documentales, reprocesos y sobre costos operativos. A partir de esta evaluación, se analizan los costos asociados a la situación actual y se proyectan los beneficios derivados de la

implementación de estrategias orientadas al fortalecimiento y optimización de la gestión logística.

La metodología contempla el uso de fuentes primarias y secundarias, incluyendo el análisis documental de los procesos internos y la revisión de información relacionada con los costos operativos y el desempeño logístico. Asimismo, se realiza una comparación sistemática entre los costos actuales y los beneficios esperados, lo que permite obtener información objetiva y confiable para la toma de decisiones. Los resultados esperados incluyen una mayor eficiencia operativa, mejor control documental, cumplimiento de la normativa aduanera y una optimización de los recursos organizacionales. Finalmente, se establece un proceso de evaluación y seguimiento que permita analizar el impacto económico y operativo del plan propuesto, garantizando que las estrategias implementadas contribuyan al mejoramiento continuo, la competitividad y la rentabilidad de la agencia.

Marcos referenciales

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación se centran en estudios previos que han abordado la optimización de procesos logísticos y la gestión documental en agencias aduaneras, así como su impacto en la eficiencia operativa y competitividad de las empresas.

Martínez y Torres (2017): En su investigación titulada “Optimización de Procesos Logísticos en las Agencias Aduaneras de Bogotá”, los autores plantean que la automatización de procesos y la digitalización de la gestión documental son elementos clave para reducir costos y tiempos de operación. El objetivo de este estudio fue identificar las principales ineficiencias en las operaciones aduaneras de agencias en Bogotá y proponer un modelo de gestión automatizada. Como conclusión, se estableció que las agencias que implementaron sistemas de gestión documental digital lograron disminuir un 40% los tiempos de despacho y un 25% los costos asociados a errores documentales.

Contribución: El estudio de Martínez y Torres resalta la necesidad de que Agencias Aduaneras SIAP implemente un sistema de gestión documental automatizado para mejorar su eficiencia y asegurar la precisión en la transmisión de datos hacia las autoridades aduaneras, reduciendo así el riesgo de sanciones y demoras.

Gómez (2019): En su artículo “Impacto de la Digitalización en la Competitividad de las Empresas Aduaneras en Colombia”, el autor se enfoca en analizar cómo la adopción de tecnologías digitales ha influido en el desempeño de las agencias aduaneras. Su objetivo fue determinar el impacto de la digitalización en los indicadores de eficiencia y satisfacción del cliente. Como resultado, el estudio concluyó que las agencias aduaneras que digitalizaron su gestión documental y procesos operativos lograron un aumento del 35% en la satisfacción del cliente y una reducción significativa en las ineficiencias operativas.

Contribución: Este antecedente respalda la premisa de que el uso de tecnología es un factor determinante para la competitividad. Aplica directamente a SIAP, ya que la digitalización no solo mejoraría la eficiencia interna, sino que también aumentaría la satisfacción del cliente.

Rodríguez y Sánchez (2020): En su libro “Gestión Documental y Tecnologías de Información en el Comercio Exterior”, los autores exploran cómo la correcta administración de la información documental en las operaciones de comercio exterior contribuye a la disminución de riesgos y sanciones aduaneras. El objetivo de la investigación fue desarrollar un marco de referencia para la implementación de sistemas de información que integren todos los documentos necesarios para operaciones de importación y exportación, desde certificados de origen hasta manifiestos de carga.

Contribución: La investigación de Rodríguez y Sánchez proporciona un modelo para que Agencias Aduaneras SIAP estructure su plan de mejoramiento a través de la integración de un sistema de información centralizado que gestione todos los documentos necesarios de manera digital y segura.

Marco teórico

Para el diseño y la implementación de un plan de mejoramiento en Agencias Aduaneras Profesionales SIAP, es fundamental basarse en teorías que optimicen los procesos, promuevan la calidad y aseguren la competitividad en un entorno dinámico y altamente regulado como el del comercio internacional. Las teorías seleccionadas abordan aspectos claves como la eficiencia operativa, la calidad de los procesos, la medición del rendimiento, la ventaja competitiva y la gestión del cambio organizacional. A continuación, se presentan las teorías que guiarán el plan de mejoramiento:

Teoría de la Eficiencia en la Gestión Documental

Es una teoría central para mejorar las operaciones en empresas aduaneras, especialmente aquellas involucradas en el comercio internacional. En un entorno tan regulado como el de la aduana, donde la correcta organización y manejo de los documentos es crucial para el cumplimiento de las normativas legales, esta teoría se convierte en un pilar fundamental para optimizar los procesos.

En el contexto de las agencias aduaneras, la gestión documental implica el manejo de una variedad de documentos, como facturas comerciales, declaraciones de aduanas, permisos de importación y exportación, entre otros. La eficiencia se logra cuando estos documentos son organizados de manera que se pueda acceder a ellos rápidamente, se reduzcan los tiempos de espera y se minimicen los riesgos de error humano. La automatización de procesos y el uso de plataformas digitales son herramientas clave para lograr esta eficiencia. Estas herramientas permiten que los documentos se gestionen de manera centralizada y en tiempo real, mejorando la precisión y reduciendo los tiempos de procesamiento.

El concepto de eficiencia en la gestión documental también involucra la minimización de costos operativos, al reducir la necesidad de almacenamiento físico y la duplicación de esfuerzos. Además, una gestión eficiente mejora la satisfacción del cliente, ya que los procesos

se agilizan y las mercancías pueden ser liberadas de manera más rápida, lo que es esencial en el comercio internacional, donde el tiempo es un factor competitivo clave.

En resumen, la teoría de la eficiencia en la gestión documental es esencial para optimizar los procesos en las agencias aduaneras. Al implementar un sistema eficiente, las empresas no solo cumplen con las normativas internacionales, sino que también mejoran la rapidez y precisión en sus operaciones, lo que les otorga una ventaja competitiva en el mercado global.

2. Teoría de la Gestión de la Calidad Total (TQM)

Es un enfoque integral para mejorar continuamente todos los aspectos de una organización con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Esta teoría tiene una relevancia particular en el ámbito de la gestión aduanera, donde la precisión, el cumplimiento normativo y la rapidez son esenciales para el éxito en el comercio exterior.

Aplicar los principios de la gestión de la calidad total en las agencias aduaneras implica un compromiso con la mejora continua en todos los procesos documentales, desde la clasificación arancelaria hasta el despacho aduanero. En este sentido, la capacitación continua del personal es uno de los pilares fundamentales de la TQM, ya que los empleados deben estar siempre actualizados con respecto a las normativas, tecnologías y mejores prácticas en el manejo de documentos aduaneros.

Además, la **estandarización de procesos** juega un papel crucial. Al establecer procedimientos claros y consistentes para la gestión documental, se minimizan los errores y se mejora la eficiencia en la operación aduanera. La implementación de controles de calidad, como auditorías internas y revisiones periódicas, también permite detectar áreas de mejora y ajustar los procesos para lograr resultados más efectivos.

La TQM no solo busca cumplir con los estándares de calidad, sino también superarlos. En el contexto aduanero, esto se traduce en ofrecer un servicio que no solo sea eficiente y

puntual, sino que también exceda las expectativas de los clientes, generando confianza y fidelización.

En conclusión, la aplicación de la teoría de la Gestión de la Calidad Total en las agencias aduaneras tiene un impacto directo en la eficiencia operativa, la reducción de errores y la mejora de la satisfacción del cliente. Al integrar un enfoque de mejora continua, las empresas pueden optimizar sus procesos y mantenerse competitivas en un mercado global.

3. Teoría de la Gestión del Rendimiento

Se enfoca en la medición, evaluación y mejora continua del desempeño de una organización. En el contexto de la gestión documental en las agencias aduaneras, esta teoría se convierte en una herramienta valiosa para asegurar que los procesos sean eficientes y efectivos.

Uno de los principios clave de esta teoría es el establecimiento de **indicadores clave de rendimiento (KPIs)**. Estos indicadores permiten a las agencias aduaneras medir el desempeño de sus operaciones documentales en términos de tiempo, costos y precisión. Por ejemplo, un KPI relevante podría ser el tiempo promedio que tarda una mercancía en pasar por el proceso aduanero, desde su llegada hasta su liberación. Otros KPIs podrían incluir la tasa de errores en los documentos o la eficiencia en la coordinación con otros actores logísticos, como transportistas y depósitos aduaneros.

La teoría de la gestión del rendimiento subraya la importancia de la **monitorización continua**. Es necesario realizar un seguimiento constante de estos indicadores para detectar cualquier desviación en los resultados esperados y tomar medidas correctivas rápidamente. La medición constante también facilita la identificación de oportunidades de mejora, lo que permite a la agencia adaptarse a los cambios del mercado y mejorar la eficiencia de sus operaciones.

En resumen, la teoría de la gestión del rendimiento ayuda a las agencias aduaneras a monitorear y optimizar sus procesos documentales. Al establecer KPIs claros y realizar

evaluaciones periódicas, las agencias pueden mejorar la calidad del servicio y mantenerse competitivas en un entorno comercial cada vez más exigente.

4. Teoría de la Ventaja Competitiva

Formulada por Michael Porter, sostiene que las empresas pueden obtener una ventaja sobre sus competidores mediante la eficiencia en sus actividades y la creación de valor superior para sus clientes. En el contexto de la gestión aduanera, la ventaja competitiva puede lograrse a través de la optimización de los procesos documentales y el cumplimiento más rápido y preciso de las normativas aduaneras.

Una agencia aduanera que logra una **mejor organización y eficiencia** en la gestión de sus documentos aduaneros puede reducir el tiempo de procesamiento de las mercancías, lo que le da una ventaja sobre otras agencias que no cuentan con procesos tan optimizados. Además, el cumplimiento preciso de las normativas, sin errores ni retrasos, permite a la empresa construir una reputación de fiabilidad y profesionalismo, un factor crucial en el comercio internacional.

En el marco de la ventaja competitiva, la **tecnología** juega un rol fundamental. La adopción de plataformas digitales para la gestión de documentos y la automatización de procesos permite a las agencias aduaneras realizar sus operaciones con mayor rapidez, reduciendo costos y minimizando los errores humanos. Esta mejora en la eficiencia operativa no solo optimiza el flujo de mercancías, sino que también mejora la satisfacción del cliente, un aspecto clave para fidelizar y atraer nuevos clientes.

En conclusión, la teoría de la ventaja competitiva aplicada a la gestión documental puede permitir a las agencias aduaneras destacarse en el mercado global, al mejorar su eficiencia, rapidez y capacidad de cumplimiento, lo que resulta en una oferta de mayor valor para sus clientes.

5. Teoría del Cambio Organizacional

Se enfoca en cómo las organizaciones gestionan y facilitan las transformaciones necesarias para adaptarse a nuevos entornos, tecnologías o metodologías de trabajo. En el contexto de la gestión de la documentación aduanera, este cambio puede implicar la adopción de nuevas tecnologías, la reestructuración de procesos o la implementación de nuevos métodos de trabajo para mejorar la eficiencia operativa.

El cambio organizacional en una agencia aduanera puede generar **resistencia** entre el personal, especialmente si implica la adopción de nuevas tecnologías o cambios en las prácticas de trabajo. La teoría del cambio organizacional subraya la importancia de una gestión adecuada de este proceso, que debe incluir **capacitación continua, comunicación efectiva y liderazgo** comprometido con la transformación.

El éxito del cambio organizacional en la gestión documental depende de la capacidad de la agencia para **preparar a su personal** para los nuevos procesos y tecnologías. Esto implica no solo entrenar a los empleados en el uso de nuevas herramientas digitales, sino también garantizar que comprendan los beneficios de la transformación, como una mayor eficiencia y menores costos operativos.

En resumen, la teoría del cambio organizacional proporciona el marco necesario para gestionar la transición hacia un sistema más eficiente de gestión documental. Un enfoque adecuado del cambio puede superar la resistencia del personal y asegurar que la organización logre los objetivos de mejora en sus operaciones aduaneras.

6. Teoría del Análisis Costo-Beneficio (ACB)

Se enfoca en evaluar la viabilidad de inversiones mediante la comparación entre costos y beneficios. Se apoya en la teoría de la eficiencia económica y la toma de decisiones racionales, con la cual se promueve la optimización de recursos y la selección de alternativas con mayor beneficio neto.

Marco conceptual

El desarrollo de un sistema de documentación eficiente es un componente crucial en la operación de una empresa aduanera, ya que facilita la gestión adecuada de los procesos de importación y exportación, el cumplimiento de normativas legales y la optimización de las operaciones logísticas. En este contexto, un marco conceptual robusto permite comprender los elementos clave que influyen en el éxito de la implementación y operación de dicho sistema, desde la organización y sistematización de la información hasta el impacto en la competitividad de la empresa.

Este marco conceptual reúne una serie de términos fundamentales que son esenciales para comprender los procesos involucrados en la gestión de la documentación aduanera. La integración de tecnologías digitales, la automatización de procesos y la estandarización de procedimientos son aspectos clave que contribuyen a la mejora continua, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Además, la correcta gestión de los recursos humanos y la capacitación del personal son aspectos vitales para asegurar que las herramientas tecnológicas sean utilizadas de manera efectiva.

Sistematización: Proceso de organizar y estructurar información o actividades de manera ordenada y lógica.

Deficiencias: Falencias o carencias en un sistema o proceso que afectan su funcionamiento adecuado.

Logística: Conjunto de actividades que aseguran la planificación, ejecución y control del flujo de bienes, servicios e información.

Documentación: Conjunto de documentos que registran información relevante para una actividad o proceso.

Importación: Proceso de traer bienes o servicios desde otro país para su uso o venta en el país receptor.

Exportación: Proceso de enviar bienes o servicios a otro país para su venta o uso.
Estrategias: Planes de acción diseñados para alcanzar objetivos específicos.

Eficiencia: Capacidad de lograr un resultado deseado con el menor uso de recursos posible.

Satisfacción del cliente: Medida de cuán bien se cumplen las expectativas y necesidades de los clientes.

Plan de acción: Documento que detalla las acciones específicas que se llevarán a cabo para alcanzar un objetivo.

Desafíos operativos: Problemas o dificultades que afectan el funcionamiento cotidiano de una organización.

Análisis de impacto: Evaluación de las consecuencias que puede tener una acción o decisión en diferentes áreas.

Financiero: Relacionado con la gestión y administración del dinero y los recursos económicos.

Operativo: Relacionado con las actividades diarias y el funcionamiento de una organización.

Normativas: Reglas o leyes que regulan un ámbito específico, en este caso, relacionado con el comercio y las aduanas.

Gestión documental: Proceso de organizar, almacenar y controlar documentos y registros dentro de una organización.

Eficiencia en la gestión: Capacidad de administrar recursos y procesos de manera óptima para alcanzar resultados.

Calidad total: Enfoque que busca mejorar continuamente todos los aspectos de una organización para maximizar la satisfacción del cliente.

Capacitación: Proceso de formación y desarrollo de habilidades en los empleados.

Indicadores clave de rendimiento: Medidas utilizadas para evaluar el éxito de una organización en alcanzar sus objetivos.

Sistemas de información: Conjuntos de componentes que recolectan, procesan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones.

Cambio organizacional: Proceso de transformación que afecta la estructura, cultura y operaciones de una organización.

Automatización: Uso de tecnología para realizar tareas sin intervención humana directa, aumentando la eficiencia.

Centralización: Concentración de decisiones y procesos en una única entidad o lugar.

Flujo documental: Movimiento de documentos dentro de una organización, desde su creación hasta su archivo o eliminación.

Estandarización: Proceso de establecer normas y criterios comunes para asegurar la uniformidad en procedimientos y productos.

Recursos humanos: Área de una organización que se encarga de gestionar el capital humano, incluyendo contratación y formación.

Competitividad: Capacidad de una organización para ofrecer productos o servicios que sean mejores que los de sus competidores.

Transición: Proceso de cambio de un estado o situación a otro.

Marco normativo: Conjunto de leyes y regulaciones que rigen una actividad o sector específico.

Cumplimiento: Acción de adherirse a las normativas y regulaciones establecidas.

Tecnología: Aplicación de conocimientos científicos y técnicos para crear herramientas y procesos que resuelvan problemas.

Eficiencia operacional: Capacidad de una organización para llevar a cabo sus operaciones de la manera más efectiva posible, minimizando costos y tiempos.

Mejora continua: Estrategia que busca realizar mejoras constantes en los procesos y servicios de una organización.

Costos asociados: Gastos relacionados con la ejecución de una actividad o proyecto.

Integración: Proceso de combinar diferentes sistemas o procesos para funcionar como un todo.

Interoperabilidad: Capacidad de diferentes sistemas o plataformas para trabajar juntos y compartir información.

Plataformas digitales: Sistemas basados en tecnología que permiten realizar diversas funciones en línea, como la gestión de documentos.

Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE): Sistema que centraliza la gestión de trámites relacionados con el comercio exterior para simplificar procesos.

Sistema Integrado de Información Aduanera (SIAN): Plataforma que reúne información y facilita la gestión de procesos aduaneros.

Marco contextual

La presente propuesta de a desarrollado Cali, capital del Valle del Cauca, que se ha consolidado como un centro estratégico para el comercio exterior en Colombia, gracias a su ubicación cercana al puerto de Buenaventura y su infraestructura de transporte. La ciudad es un eje clave para las operaciones aduaneras, con un sector en constante crecimiento impulsado por el desarrollo de zonas francas y la expansión del comercio internacional, especialmente con países de la cuenca del Pacífico.

En este contexto, Agencias Aduaneras Profesionales SIAP desempeña un papel fundamental, ofreciendo servicios de intermediación aduanera y logística. Con una amplia experiencia y conocimiento de la región, SIAP optimiza los procesos de importación y exportación, brindando soluciones eficientes a empresas locales y regionales. Su enfoque en la mejora continua y su capacidad de respuesta la posicionan como una opción confiable para el sector aduanero del Valle del Cauca.

Cali, capital del Valle del Cauca, se ha consolidado como un centro estratégico para el comercio exterior en Colombia. Su ubicación geográfica privilegiada y la cercanía al puerto de Buenaventura, el principal puerto marítimo del país en el Pacífico, hacen de Cali un punto clave para la logística y las operaciones aduaneras. La ciudad se beneficia de una infraestructura de transporte que incluye carreteras, líneas férreas y una red aeroportuaria que conectan a la región con los principales mercados internacionales.

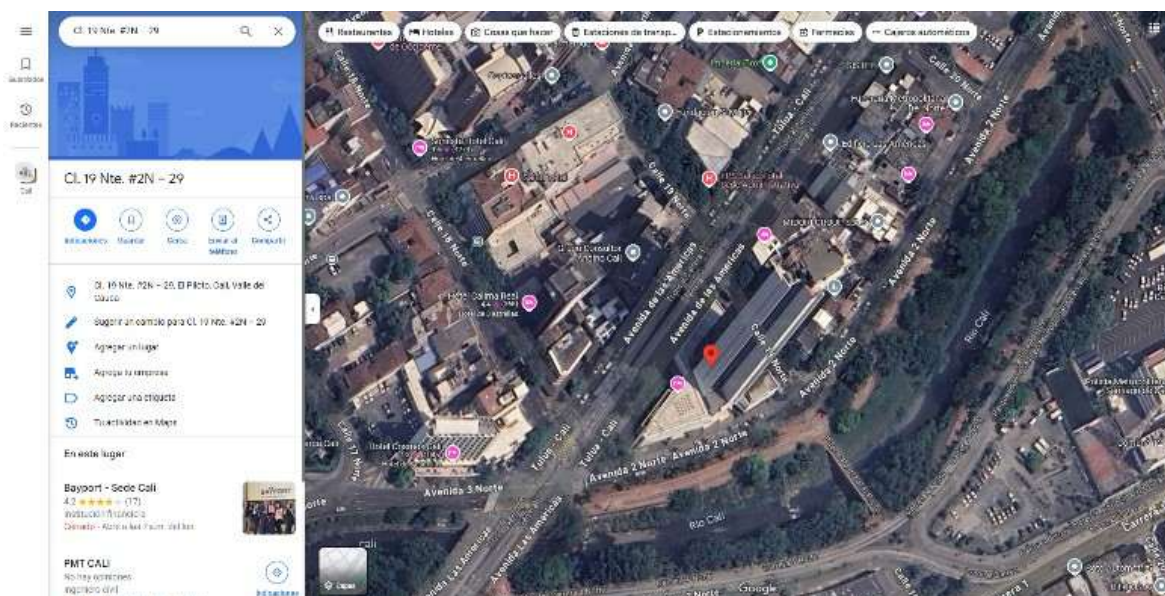
El sector aduanero en Cali y su área de influencia se encuentra en constante crecimiento, impulsado por el desarrollo de zonas francas, parques industriales y la expansión del comercio exterior, especialmente con países de la cuenca del Pacífico. La presencia de múltiples agencias aduaneras, operadores logísticos y agentes de carga facilita el flujo de mercancías, lo que exige altos niveles de coordinación y eficiencia en los servicios aduaneros.

Agencias Aduaneras Profesionales SIAP desempeña un papel fundamental en este entorno al actuar como intermediario en la gestión documental y aduanera para empresas que operan en Cali y en la región del Valle del Cauca. Su experiencia en la prestación de servicios aduaneros, junto con su enfoque en la mejora continua, la posiciona como una opción confiable para clientes que buscan optimizar sus procesos de importación y exportación. Agencias Aduaneras Profesionales SIAP es una empresa con una sólida trayectoria en el mercado aduanero regional. Su sede en Cali le permite atender a clientes locales y regionales, ofreciendo servicios integrales de intermediación aduanera, incluyendo la asesoría en la clasificación arancelaria, el diligenciamiento de documentos, la inspección de mercancías y la coordinación logística con actores como transportadores y depósitos aduaneros.

La empresa ha consolidado su presencia en el mercado gracias a su conocimiento profundo de las particularidades del puerto de Buenaventura, la zona franca de Palma seca y las regulaciones locales. Este enfoque le permite a SIAP ofrecer un servicio adaptado a las necesidades específicas de los exportadores e importadores de la región, quienes valoran la capacidad de respuesta y la experiencia local de la agencia.

El Valle del Cauca es una de las regiones más dinámicas en términos de comercio exterior en Colombia. Su cercanía al puerto de Buenaventura facilita el intercambio de mercancías con mercados asiáticos y del Pacífico, convirtiéndolo en una región con un alto volumen de importaciones y exportaciones. Sectores como el agroindustrial, químico, farmacéutico y de manufacturas tienen una fuerte presencia en la región, generando una demanda constante de servicios aduaneros y logísticos.

En este contexto, Agencias Aduaneras Profesionales SIAP ha enfocado sus esfuerzos en atender a empresas exportadoras de productos agrícolas y manufacturados, así como a importadores de bienes de consumo y materias primas. La empresa se ha adaptado a las dinámicas comerciales de la región, desarrollando procesos eficientes que permiten una rápida liberación de mercancías y una adecuada coordinación logística, reduciendo así los costos y tiempos para sus clientes.



Marco temporal

la investigación se propone llevar a cabo para el desarrollo del plan de mejoramiento en la empresa Agencia Aduanera Profesional Siap, la cual queda ubicada en la calle 19N No 2N - 29 del barrio Versailles, dicha investigación se desarrollará en el transcurso de cuatro meses (agosto - noviembre) del año 2024, Durante este tiempo, el proyecto se desarrollará de manera progresiva, iniciando con la elaboración del anteproyecto y el diagnóstico de la situación actual, con el fin de recopilar información relevante para la toma de decisiones. Posteriormente, se realizará el análisis costo–beneficio y la formulación de las estrategias de mejoramiento. Finalmente, en la etapa final del período establecido, se procederá con la aplicación y evaluación

de las estrategias previamente planteadas, orientadas a minimizar la problemática identificada en los procesos logísticos y documentales de la organización.

Marco legal

El marco legal que regula las operaciones aduaneras en Colombia es esencial para asegurar la correcta gestión del comercio exterior, garantizando el cumplimiento de normativas nacionales e internacionales. Leyes como:

Decreto 1165 de 2019 - Reglamento de Operación Aduanera:

Regula el régimen de aduanas en Colombia, estableciendo los procedimientos para la importación, exportación y tránsito aduanero.

Define las responsabilidades y requisitos de las agencias aduaneras para actuar como intermediarios en la cadena logística del comercio exterior.

Decreto 390 de 2016 - Régimen de Importación y Exportación:

Establece las obligaciones de los importadores, exportadores y agencias aduaneras en términos de gestión documental, controles de seguridad y facilidades para las operaciones logísticas.

Ley 1609 de 2013 - Fortalecimiento de la Operación Aduanera:

Dispone las sanciones y medidas para el cumplimiento de las obligaciones aduaneras.

Define las funciones de las agencias aduaneras como auxiliares de la autoridad aduanera, regulando su desempeño en cuanto a la verificación documental y asistencia al importador/exportador.

Resolución 046 de 2019 - Procedimiento de Reconocimiento de Agentes de Aduanas:

Regula la autorización, control y supervisión de las agencias aduaneras en el territorio nacional, definiendo los criterios para su certificación como agentes de confianza.

Código General del Proceso y Código de Comercio:

Rigen las actuaciones legales y comerciales de las agencias aduaneras en Colombia, asegurando la transparencia y el cumplimiento de las normativas comerciales y administrativas.

Ley 1581 de 2012 - Protección de Datos Personales:

Regula el manejo y protección de datos personales, crucial para las agencias aduaneras que gestionan información sensible de importadores y exportadores.

Ley 527 de 1999 - Comercio Electrónico:

Establece la validez de los documentos electrónicos y las firmas digitales, permitiendo el uso de plataformas digitales en la gestión de documentos aduaneros.

Decreto 2364 de 2012 - Firma Digital:

Complementa la Ley 527, regulando el uso de firmas digitales en documentos electrónicos, facilitando su validación en procesos aduaneros.

Decreto 2605 de 2012 - Facturación Electrónica:

Regula la implementación de la factura electrónica, importante para la gestión de documentos en el proceso de importación y exportación.

Ley 1231 de 2008 - Archivística:

Establece normas para la organización, conservación y disposición final de los documentos, aplicable a las agencias aduaneras en la gestión de archivos.

Resolución 4200 de 2018 - SICE:

Regula el uso de plataformas digitales para el intercambio de datos aduaneros y comercio exterior, facilitando la gestión electrónica de documentos.

Ley 1474 de 2011 - Ley Anticorrupción:

Promueve la transparencia en la administración pública, aplicable a las agencias aduaneras en el manejo ético y transparente de documentos.

Diseño metodológico

Componentes investigativos

5.1.1. Tipo , métodos y fuentes de investigación:

El trabajo realizado se considera un estudio de casos, porque toma como unidad principal de análisis a la Agencia Aduanera Profesional SIAP, ubicada en la ciudad de Cali; identificando a su vez el área donde ocurre el problema identificado, o el proceso afectado por la problemática descrita inicialmente. Por lo tanto, es similar a un estudio de caso, porque como lo

plantea Yin, citado por Jiménez y Comet (2016) “...el estudio de casos es una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de la vida real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes...”. Así entonces, es preciso acotar que este trabajo trata de hacer una generalización interna de la situación en la empresa objeto de estudio, porque como lo afirman Jiménez y Comet (2016) “...*si la unidad de análisis es un grupo, las conclusiones tienen que ser aplicables a la totalidad del grupo*. En este caso, la validez descriptiva, interpretativa y teórica de las conclusiones dependen enteramente de su generalización interna al grupo en su totalidad.” (Jiménez & Comet, 2016)

Así mismo, para complementar la inclusión de este trabajo como estudio de caso, se trae a colación lo que proponen Marcelino, Baldazo y Valdés (2012, 31)

“...el método del estudio de caso permite una comprensión holística que busca entender el fenómeno desde todas sus partes internas y externas, y con ello explicar de forma profunda los procesos o hechos relativos del fenómeno, todo a través de una participación del investigador, que en el caso del estudio de la gestión empresarial busca entender las problemáticas de esta y darles solución.” (Marcelino, Baldazo, & Valdés, 2012)

Igualmente, el presente trabajo, por su finalidad se considera que es de tipo aplicada, porque se debe dar solución a la problemática identificada en las instalaciones de la empresa ubicada en Cali, Colombia, por lo cual es necesario aplicar conocimientos adquiridos por los autores, en la carrera de Gestión Empresarial.

En este tipo de investigación el énfasis del estudio está en la resolución práctica de problemas, se centra específicamente en cómo se pueden llevar a la práctica las teorías generales. Su motivación va hacia la resolución de los problemas que se plantean en un momento dado.

Pero la característica más destacada de la investigación aplicada es su interés en la aplicación y en las consecuencias prácticas de los conocimientos que se han obtenido. El objetivo de la investigación aplicada es predecir un comportamiento específico en una situación definida. (Rodríguez, 2019)

Con todo lo anterior, el estudio se hará con diferentes métodos, por lo que se considera un enfoque multimetódico. Para Hernández, Fernández, y Baptista, citados por Fuenmayor y Bittar (2018) el enfoque multimetódico es una innovación en relación con el proceso investigativo surgido desde las ciencias económicas, pero aplicada en su debida forma a dicho proceso”. (Fuenmayor & Bittar, 2018)

En términos generales, los estudios cualitativos involucran la recolección de datos utilizando técnicas que no pretenden medir ni asociar las mediciones con números, tales como observación no estructurada, entrevista abiertas, revisión de documentos, discusión en grupos, evaluación de experiencias personales, inspección de historias de vida, análisis semánticos y de discursos cotidianos, interacción con grupos o comunidades, e introspección. (Mendoza & Hernández-Sampieri, 2018)

Abordando la finalidad del estudio, se define que es aplicada ya que Giraldo-Ospina (2020), nos expresa que el estudio de casos es un método utilizado como herramienta de la investigación aplicada en administración. Además, nos aclara que este tipo de investigación busca la solución de problemas prácticos, sobre todo al interior de las organizaciones, o en la aplicación de modelos y tecnologías de gestión propias de las ciencias de la organización. (GIRALDO-OSPINA, 2022)

Por sus fuentes de información y el lugar en donde se realiza, esta investigación se caracteriza por ser documental e *in situ*, esto porque la búsqueda que se realiza se basa en fuentes

documentales y bibliográficas como textos, revistas, sitios web, libros, audiovisuales y otros. Por otro lado, se investiga el problema en el mismo sitio donde se hace el estudio por lo cual se denomina “in situ”.

El control sobre las variables se clasifica en dos ramas (Experimental y no experimental o ex post-facto), analizando ambas se define que este trabajo es no experimental o ex post-facto ya que según Giraldo-Ospina (2020), los análisis se efectúan después de ocurrido el problema y en el presente caso, no habrá manipulación de las variables de investigación.

De acuerdo con el alcance, se denomina que esta es una investigación descriptiva puesto que se reúnen una serie de conceptos o variables con el fin, precisamente de, describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades más importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno, como en este caso, la problemática por la necesidad de Analizar y desarrollar un sistema de gestión de la seguridad y salud laboral.

Cada investigación tiene un nivel de conocimiento científico, el cual ayudará a definir el tipo de investigación.

Para Chano Ibarra puede haber tres tipos de investigación, exploratorio, descriptivo y explicativo, en donde se detalla que el tipo de estudio exploratorio se realiza cuando el tema elegido ha sido poco explorado, poco reconocido y sobre el cual es difícil formular hipótesis precisas, requiere gran paciencia, serenidad y receptividad por parte del investigador. El descriptivo tiene un propósito que es describir situaciones y eventos, el investigador debe definir que va a medir y a quienes va a involucrar en esta medición. La explicativa no solo describe el problema observado si no que se acerca y busca explicar las causas que originaron la situación realizada. (Ibarra, 2011)

En cuanto al control de las variables del presente trabajo, se adecúa al diseño no experimental, en donde no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador, a partir de esta, se deriva la investigación transeccional o transversal la cual se encarga de recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (o describir comunidades, eventos, fenómenos o contextos). (Montemayor & Cáceres, 2015)

Según el alcance del estudio del proyecto se tomará como base los estudios transeccionales descriptivos, que son el precedente de la investigación correlacional y tienen como propósito la descripción de eventos, situaciones representativas de un fenómeno o unidad de análisis específica. La descripción del estudio será fundamental para hallar la solución adecuada para las problemáticas, en este caso, el área nomina tardía de la Agencia Aduanera Profesional SIAP, ubicada en Cali, Colombia.

Las fuentes de información necesarias para el objeto de investigación son :

Primarias : entrevistas y encuestas aplicadas al personal de SIAP en el área de gestión documental y logística porque permiten obtener información directa sobre las prácticas actuales, identificar las dificultades reales que enfrentan en el manejo de la documentación y conocer las percepciones de los colaboradores sobre los procesos internos y sus oportunidades de mejora.

Secundarias: normatividad aduanera colombiana, informes internos, artículos científicos y libros relacionados con gestión documental y logística porque proporcionan un marco teórico, legal y técnico que respalda el análisis, permiten contrastar la situación de la empresa con estándares nacionales e internacionales y ofrecen referentes académicos y normativos para diseñar un plan de mejoramiento acorde con las exigencias del comercio exterior.

5.1.2. Línea de investigación:

El presente trabajo se inscribe en la línea de investigación del programa Técnico Profesional en procesos Administrativos del Instituto Técnico Nacional de Comercio “Simón Rodríguez” “Mejoramiento de la Productividad en las Organizaciones; Sub-líneas de Investigación: mejoramiento empresarial.

5.1.3. Delimitación del objeto de estudio:

La investigación del presente proyecto será ejecutada en la Agencia Aduanera Profesional SIAP, ubicada en la Ciudad de Cali (Valle). Para el desarrollo del objetivo principal de esta investigación se estudiará la información relacionada con el fortalecimiento logístico en la documentación de importación y exportación.

Académicamente el proyecto se encuentra enmarcado dentro del área del conocimiento en Gestión administrativa, y el objeto de estudio de este trabajo es el análisis de la información documental, la logística de procesos y la propuesta de implementación de un sistema de gestión documental como plan de mejoramiento que se implementará en la Agencia Aduanera Profesional SIAP de la ciudad de Cali.

5.1.4. Población y muestra de objeto de estudio:

Este proyecto propone una mejora en el proceso de la gestión de la documentación aduanera en la Agencia Aduanera Profesional SIAP ubicada en Cali, una empresa del sector terciario(servicios), que apruebe la realización de un plan de acción, necesario como punto de referencia, para conseguir el mejoramiento de sus prácticas, administrativas, acarreando beneficios económicos y que al mismo tiempo produzca aumento del valor de la empresa. Con lo anterior, la población a estudiar será la Agencia Aduanera Profesional SIAP, y la muestra que se

tomará para realizar el estudio será el área administrativo y operativo de la empresa Agencia Aduanera Profesional SIAP

Técnicas e instrumentos

5.2.1 Diagnostico empresarial:

Según Rincón (2012) “El diagnóstico empresarial le permite a la administración conocer la situación actual por la que atraviesa el proceso organizativo, con qué cuenta la empresa y qué puede o debe hacer, qué estrategias implementar para superar los obstáculos que impiden obtener los resultados esperados, realizando seguimiento evaluativo a las mismas y, por consiguiente, efectuando los ajustes a que haya lugar. (Rincón, 2012)

A través del diagnóstico empresarial, las PYMES pueden detectar las causas principales de los problemas que las aquejan, de tal manera que consigan enfocar los esfuerzos futuros en buscar medidas más efectivas. Asimismo, la entidad puede establecer cuáles son los obstáculos que le impiden obtener los resultados deseados y ser más competitivas, logrando así ser capaz de establecer estrategias de crecimiento y satisfacer sus propios objetivos conociendo los requerimientos de sus clientes. (Rincón, 2012)

Por otra parte, el diagnóstico empresarial les garantiza a las empresas hacer frente a los constantes cambios del mercado, de la tecnología y asegurar una posición competitiva en éste. A los directivos, les permite identificar y conocer los problemas que presenta la empresa y plantear un plan de acción que oriente el futuro de la misma; utilizando apropiadamente los resultados del diagnóstico, el cual ayuda a mejorar en forma importante el proceso de toma de decisiones del negocio, con el fin de cumplir los objetivos propuestos y la competitividad empresarial.” (Rincón, 2012)

De acuerdo con Muñiz (2017) para realizar el diagnóstico empresarial al interior de la compañía, lo primero que debemos hacer es analizar las clases de diagnóstico que podemos ejecutar y determinar cuál de estos es pertinente para la Agencia Aduanera Profesional SIAP. dentro de estos encontramos los siguientes. (Muñiz, 2017)

Diagnósticos específicos: se caracteriza por centrarse en aquellos procesos más concretos, es decir estudian diferentes aspectos del mercado, estados financieros o procesos de gestión como son inventarios, productividad, red de ventas, y cualquier otro proceso relacionado con la actividad de la empresa, estos son más preciso y concretos

Independientemente del enfoque que pretendamos darle al diagnóstico, específico o integral, se deben tener en cuenta cuatro tipos de procesos que serán los que garantizarán un buen trabajo, estudio y que permitirán obtener muy buenos resultados. (Muñiz, 2017)

Evaluación: estableceremos un baremo que nos permitirá evaluar la situación actual de la empresa, centrándonos sobre aquellos puntos los cuales deseemos realizar el diagnóstico: consumidores, calidad, compras, finanzas, proceso de producción, etcétera.

Visión detallada o concreta: en este punto es cuando el equipo o persona encargada de realizar el diagnostico se centran especialmente en recoger toda la información posible acerca del apartado concreto de la empresa por el que se está interesado estudiar, este proceso es posible gracias a la obtención de imágenes, tablas, gráficos, entrevistas, y toda clase de recursos que permitan conocer de primera mano la situación o tema a analizar.

Cálculos: llegados a este punto y con la información recogida de la fase anterior, es establecer el estado del tema y en qué nivel está según el baremo que se haya querido fijar.

Conclusiones: se procesa y analiza toda la información que se ha recogido y se estudia para evaluar y conocer los motivos que impiden alcanzar aquellos parámetros que en su

momento se establecieron. Conociendo los problemas o causas negativas del apartado seleccionado, será mucho más fácil encontrar las soluciones.

De acuerdo con el análisis, es importante que se tengan en cuenta los aspectos mencionados, ya que, de esta forma, la presente investigación podrá tener los efectos esperados al interior de la Agencia Aduanera Profesional SIAP de la ciudad de Cali, Colombia.

5.2.2. El Análisis de procesos:

Es exactamente el punto necesario para evaluar si los procesos empresariales están alineados con los objetivos estratégicos de tu empresa y comprender por qué y cómo se están consiguiendo los resultados.

Definir las prioridades:

La gestión de documentación de importación y exportación, que constituye el eje de la operación aduanera.

La coordinación y comunicación interna entre las áreas de logística y documentación.

El control, archivo y conservación de documentos aduaneros, vital para evitar sanciones y retrasos

Entender el escenario:

Entorno externo: cambios normativos aduaneros, exigencias de la DIAN y la VUCE, avances en digitalización y presión competitiva del sector.

Entorno interno: bajo nivel de estandarización en la gestión documental, capacitación insuficiente y resistencia al cambio tecnológico.

Clientes: demandan agilidad en los trámites, cumplimiento normativo estricto y cero errores en la documentación.

Establecer el alcance:

El análisis abarcará todas las actividades relacionadas con la gestión documental de importación y exportación, desde la recepción de documentos hasta su archivo definitivo en los sistemas internos.

Definir el método:

Mapeo de procesos: para visualizar actividades, secuencias y responsables.

Indicadores clave de desempeño (KPIs): como tiempo promedio de despacho, tasa de errores documentales y nivel de satisfacción del cliente.

Herramientas cualitativas: entrevistas y encuestas al personal de las áreas de logística y documental, con el fin de identificar problemas reales y percepciones internas.

Definir el equipo:

Un jefe de gestión documental como coordinador del proyecto.

Un representante del área logística, encargado de alinear los procesos documentales con las operaciones físicas.

Un analista de sistemas y gestión documental digital, para la incorporación de herramientas tecnológicas.

(Sydle, 2022)

Procedimientos

A continuación, se explica cómo se procederá para obtener los resultados esperados de acuerdo con cada uno de los objetivos planteados en el capítulo dos del presente proyecto:

5.3.1 Fases del diagnóstico:

El diagnóstico empresarial en la Agencia Aduanera Profesional SIAP, se hará de la siguiente manera:

1. Se analizará las diversas deficiencias que se están presentando dentro de la empresa como amenazas y debilidades

Amenazas:

Cambios constantes en las normativas aduaneras nacionales e internacionales que exigen actualizaciones permanentes y generan riesgo de sanciones si no se cumplen oportunamente.

Alta competencia en el sector aduanero, con empresas que ya implementan sistemas digitales más avanzados.

Riesgo de pérdida de clientes debido a retrasos y errores en la documentación.

Debilidades:

Falta de estandarización en los procesos de gestión documental.

Deficiencias en la comunicación interna entre el área logística y la unidad documental.

Elevada tasa de errores en la documentación, que ocasiona retrasos en el despacho de mercancías.

Ausencia de un sistema digital centralizado para la gestión de archivos y trámites aduaneros.

2. Se visualizará las relaciones de causa y efecto dentro la empresa

La carencia de estandarización y capacitación genera errores frecuentes en la documentación, que provocan retrasos en los despachos, costos adicionales y baja satisfacción del cliente.

3. Se recopilará las posibles causas del problema de la empresa

Falta de protocolos claros de gestión documental.

Uso limitado de herramientas tecnológicas.

Escasa capacitación y resistencia al cambio.

Deficiente planeación y control logístico.

5.3.2. Pasos para estudio de procesos en la Agencia Aduanera Profesional SIAP:

Mediante una revisión minuciosa se debe determinar los procesos que está llevando en la Agencia Aduanera Profesional SIAP, y diagnosticar que acciones se deben mejorar para potencializar el proceso e insertar a la empresa dentro del ámbito de calidad y eficiencia.

En las diferentes áreas ya sea administrativa, donde se implementará un Plan de Mejoramiento que optimice la organización, seguimiento y archivo de la documentación aduanera, y mejore la comunicación interna. En el área administrativa en la cual se hará un trabajo que se proporcione.

5.3.4 Pasos para calcular los costos de la propuesta:

El cálculo de los costos y beneficios en la implementación de la propuesta sobre la falta de eficiencia en la logística documental que está afectando la fluidez de sus operaciones de importación y exportación de la Agencia Aduanera Profesional SIAP, se hará de la siguiente forma:

costes laborales internos:

Este paso consiste en identificar el personal activo directamente involucrado en la ejecución del proyecto, caracterizando los costos asociados a su remuneración, liquidaciones proporcionales y posibles horas extras generadas durante el período de implementación. Lo

anterior permite determinar el impacto del recurso humano en el presupuesto total de la propuesta.

Investigar los materiales para el proyecto:

Se estimarán los gastos necesarios para la adquisición de insumos, equipos tecnológicos y software de gestión documental requeridos para apoyar la implementación del plan de mejoramiento. Este proceso permite establecer los recursos materiales indispensables para fortalecer la eficiencia de los procesos logísticos y documentales.

Establecer un amortiguador financiero:

Se destinará un porcentaje del presupuesto total como fondo de contingencia, el cual estará orientado a cubrir posibles sobrecostos, variaciones en los precios de los suministros o eventuales pagos adicionales al personal. Este amortiguador financiero contribuye a garantizar la continuidad del proyecto ante imprevistos.

Monitorizar el consumo del presupuesto:

Se llevará a cabo un control continuo del presupuesto mediante informes periódicos y el uso de herramientas como hojas de cálculo, con el fin de ajustar las estimaciones, detectar oportunamente desviaciones financieras y aplicar medidas correctivas inmediatas que aseguren el cumplimiento de los objetivos económicos del proyecto.

6. Reseña histórica empresarial

La Agencia de Aduanas Profesional SIAP S.A.S. Nivel 1 tiene sus orígenes en la experiencia de Panalpina desde 1963, y fue constituida legalmente en 1995, formalizándose en el año 2000 como sociedad de intermediación aduanera tras el Decreto 2532, que exigía mayor solidez técnica y económica

a las agencias del sector. Desde entonces ha evolucionado hasta convertirse en una de las agencias más reconocidas de Colombia, con más de 45 años de trayectoria acumulada, presencia nacional a través de 12 sucursales en ciudades estratégicas como Bogotá, Medellín, Barranquilla, Cartagena, Buenaventura y Cali, y un equipo de más de 360 colaboradores. Su sede en Cali, ubicada en el Edificio Empresarial Versailles, junto con la de Buenaventura, fortalecen la cobertura del Valle del Cauca, zona clave para el comercio exterior del país. La compañía está certificada en BASC, ISO 9001, ISO 45001 y como Operador Económico Autorizado (OEA), lo que respalda la seguridad, la calidad y la confianza en sus operaciones. Hoy SIAP mantiene un crecimiento sostenido, con incrementos en ingresos y activos, consolidándose como un aliado estratégico del comercio exterior colombiano.

6.1 Tipo de empresa – Constitución

La clasificación de la agencia aduanera profesional SIAP según su actividad económica pertenece al sector comercial lo cual esta constituida como una Sociedad por Acciones Simplificadas (S.A.S) y su actividad principal es intermediar y representar a los importadores, exportadores y demás actores del comercio exterior en los trámites aduaneros



Cámara de Comercio de Bogotá
Sede Virtual

CERTIFICADO DE MATRÍCULA DE SUCURSAL NACIONAL

Fecha Expedición: 2 de septiembre de 2025 Hora: 09:31:05
Recibo No. AB25389610
Valor: \$ 5,800

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B2538961036921

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, DATOS GENERALES Y MATRÍCULA

Nombre: AGENCIA DE ADUANAS PROFESIONAL S.A.S., NIVEL 1
- SIAP
Matrícula No. 01444722
Fecha de matrícula: 24 de enero de 2005
Último año renovado: 2025
Fecha de renovación: 19 de marzo de 2025
Activos Vinculados: \$ 4.942.696.529

UBICACIÓN

Dirección Comercial: Calle 25 G No 100 24
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico: hbejarano@siap.com.co
Teléfono comercial 1: 6019156610
Teléfono comercial 2: No reportó.
Teléfono comercial 3: No reportó.

Dirección para notificación judicial: Calle 25G No 100 24
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico de notificación: notificaciones@siap.com.co

PROPIETARIO - CASA PRINCIPAL

Nombre Sociedad (Casa Principal): AGENCIA DE ADUANAS PROFESIONAL
S.A.S NIVEL 1 - SIAP
NIT: 8300030796
Domicilio Casa Principal: Bogotá D.C.
Dirección: Calle 25 G No 100 - 24
Teléfono: 9156610

APERTURA DE SUCURSAL

Por Acta No. 0000048 del 12 de enero de 2005 de Junta Directiva, inscrito en esta Cámara de Comercio el 24 de enero de 2005, con el No.

Página 1 de 8

María
Fernanda
Avila
Crisóstomo

6.2 Capital social

La Agencia aduanera Siap para el año 2008 conto con un capital social aproximado de 438.895.000 y en la actualidad no cuenta con registros claros.

6.3 Objeto social

La agencia aduanera SIAP ofrece servicios como agenciamiento aduanero en importaciones, exportaciones y tránsitos aduaneros, asesorías, manejo de Plan Vallejo y Otras actividades complementarias al transporte. La empresa cuenta con certificaciones como Operador Económico Autorizado (OEA) y BASC, que garantizan su confiabilidad y eficiencia.

6.4 Misión y Visión empresarial

Misión:

Somos una empresa de servicios en Comercio Internacional que, como partícipes de una cadena de suministros de servicios logísticos, y bajo criterios de competitividad y legalidad, damos soluciones acertadas para el manejo de operaciones de comercio exterior.

Buscamos la satisfacción total del cliente a través de la calidad y servicio integral confiable y eficiente, aportando al desarrollo económico del país y de nuestros clientes de todos los sectores económicos, con la participación de un recurso humano idóneo y altamente calificado, y de una infraestructura tecnificada. Así, pretendemos fortalecernos financieramente y lograr una cultura organizacional que nos asegure un desarrollo permanente.

Visión:

Lograr y mantener la excelencia en la prestación del Servicio de Agenciamiento Aduanero, que nos permita ser Líderes en el mercado objetivo.

6.5 Políticas de empresa

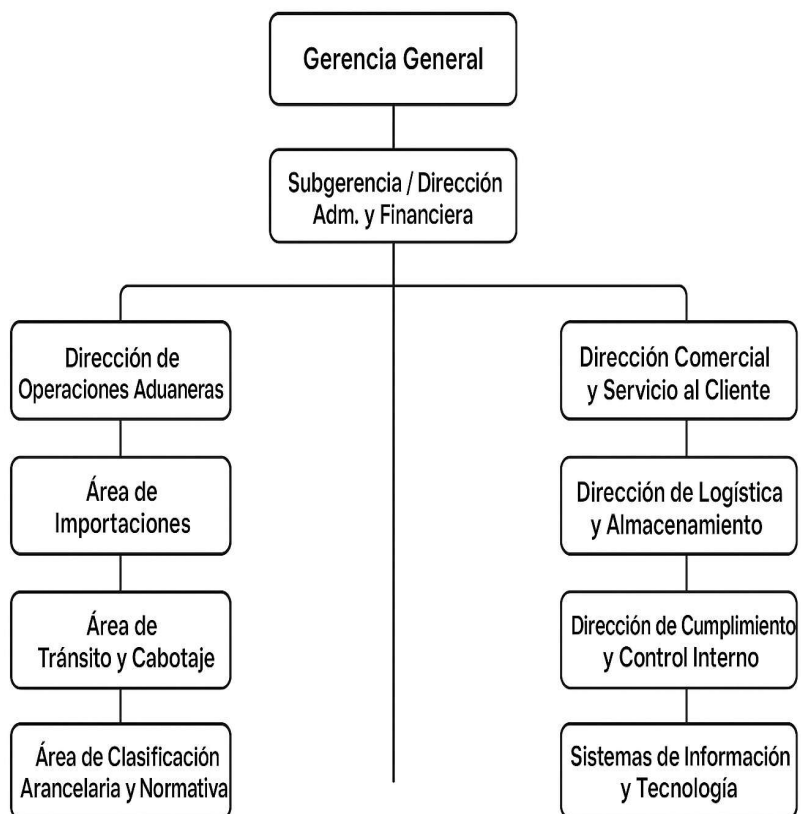
POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y SEGURIDAD VIAL)

La Agencia de Aduanas Profesional SAS por medio de su compromiso con proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo, se compromete a mejorar las condiciones que impliquen una cultura de autocuidado en la prevención de accidentes e incidentes que puedan afectar la integridad física, mental y social de sus colaboradores, proveedores, contratistas, subcontratistas, visitantes y demás partes interesadas en cada centro de trabajo y que deban desempeñar cualquier rol en la vía de acuerdo con el Código Nacional de Tránsito.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Agencia de Aduanas Profesional SAS por medio de su compromiso frente a la prevención del abuso laboral, discriminación, trabajo forzoso, trabajo infantil y otras violaciones a los derechos humanos, en el marco del cumplimiento de la legislación colombiana y los acuerdos internacionales suscritos.

6.6 Estructura empresarial – Áreas funcionales



6.7 Portafolio de productos



Agenciamiento Aduanero en Tránsitos

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



Agenciamiento Aduanero en Importaciones

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



Agenciamiento Aduanero en Exportaciones

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

	Acuerdos Internacionales (Asesoría y Elaboración de Certificados y Criterios de Origen)	+
	Control y manejo de OEA y UATS	+
	Administración de Plan Vallejo	+
	Manejo de Proyectos y Unidades Funcionales	+
	Control de Importaciones Temporales	+
	Outsourcing en Comercio Exterior e in House	+
	Asesoría en Materia Aduanera y Acompañamiento en OEA	+
	Clasificación Arancelaria, Elaboración de Registros y Licencias de Importación	+
	Trámite de Vistos Buenos	+
	Capacitación en Materia Aduanera	+

6.8 Mercado

Los clientes objetivos de la agencia aduanera profesional SIAP son importadoras y exportadoras de diferentes sectores industriales y comerciales a nivel nacional, manejan operaciones que requieren trámites aduaneros especializados, cumplimiento normativo y optimización logística, por lo que necesitan un aliado estratégico que garantice agilidad, seguridad y eficiencia en su comercio exterior.

Clientes



6.9 Evolución financiera



ANALISIS DE INGRESOS

2019: Durante el año 2019 la empresa mantuvo un de ingresos considerablemente estable, reforzando sus operaciones dentro de un entorno económico a pesar de ciertos desafíos, mostraba un crecimiento moderado. El valor 17.170 millones refleja un año de estabilidad, probablemente caracterizado por la ejecución de contratos y una demanda constante de los servicios o productos ofrecidos. Durante este año la empresa pudo enfocarse en mantener su posicionamiento en el mercado y la optimización de procesos internos. En términos generales, fue un de sostenimiento y equilibrio financiero.

En el año 2020 se observa una reducción leve de ingresos, pasando de 17.170 millones a 16.902 millones. Esto debido a que coincide con el impacto global de la pandemia de COVID-19. Esto afectó la economía mundial y nacional. Las restricciones sanitarias, el cierre temporal de operaciones, la baja demanda de ciertos productos y la incertidumbre pudieron influir en la disminución de ingresos. La empresa se enfrentó a posibles interrupciones logísticas o disminución en la ejecución de contratos. El año 2020 representa un periodo de resistencia y adaptación.

En el año 2021 se evidencia una recuperación en los ingresos, se eleva a 18.461 millones. Este incremento se da por la reactivación económica tras la crisis sanitaria, la apertura gradual de mercados y la reanudación de proyectos previamente suspendidos. La empresa implementó medidas de eficiencia interna, digitalización de procesos o estrategias comerciales más agresivas para recuperar terreno perdido en 2020. Esta mejora refleja la capacidad de respuesta ante el cambio y la gestión de adaptación al nuevo entorno postpandemia. En este periodo, la empresa fortaleció el portafolio de servicios y retomó alianzas que impulsaron nuevamente el crecimiento.

En el año 2022 se consolidó la recuperación, mostrando un aumento en los ingresos hasta los 20.046 millones. Esto refleja una etapa de fortalecimiento y expansión. La empresa alcanzó estabilidad financiera, lo que permitió aumentar la participación en el mercado y captar nuevos contratos. En este año se marca una fase de madurez en la gestión organizacional, con procesos más estructurados y un modelo

operativo dirigido al crecimiento. El crecimiento constante que tuvo sugiere una confianza tanto de los clientes como de los inversionistas.

En el año 2023 se registra una leve reducción en los ingresos, posicionándose en 18.591 millones. A pesar de que esta disminución no es tan marcada, si indica un posible ajuste o desaceleración. Las causas de dicha disminución surgieron por factores externos como la inflación, el aumento en los costos operativos, devaluación en la moneda o cambios en la economía nacional a base de los cambios en la política. A nivel interno, la empresa se enfrentó a retrasos en la ejecución de proyectos y a la pérdida de algunos clientes claves. Este comportamiento no es catalogado directamente como una crisis, sino como un proceso de estabilización tras tres años de crecimiento continuo. En ciertos casos, este tipo de ajustes son normales dentro del ciclo empresarial, sobre todo cuando las organizaciones evalúan nuevas estrategias o consolidan cambios estructurales.

En el año 2024 se visualiza el punto más alto de la serie con unos ingresos de 25.591 millones, lo que representa un crecimiento notable respecto al año anterior. Este significativo aumento se atribuye a una serie de factores positivos, como la diversificación del portafolio, la entrada a nuevos mercados nacionales e internacionales, la ejecución de grandes contratos y alianzas estratégicas. La empresa aprovechó las oportunidades del contexto económico de la reactivación sostenida y la implementación de tecnologías. Después de varios años de aprendizaje, ajuste y consolidación en este año se ve reflejada la madurez organizacional alcanzada. El resultado final de este año es un desempeño sobresaliente que posiciona a la empresa como una competencia fuerte y con proyección hacia el futuro.

El análisis que se realizó del año 2019 al 2024 muestra una tendencia de crecimiento positivo y resiliente, con dos caídas puntuales (2020 y 2023) seguidas de una recuperación sólida. Esto demuestra que la empresa supo adaptarse a los cambios del entorno, gestionando adecuadamente los riesgos y aprovechando las oportunidades del mercado.

7. Análisis de la situación actual de la empresa

7.1 Análisis del sector: Entorno económico en que se mueve la empresa

El sector aduanero en Santiago de Cali está directamente vinculado al puerto de Buenaventura, que concentra la mayor parte del comercio exterior del país por el Pacífico. Este entorno genera un flujo constante de importaciones y exportaciones que impulsan la demanda de servicios de intermediación aduanera, especialmente en sectores como el agroindustrial, químico, farmacéutico, manufacturero y de consumo masivo. Sin embargo, el sector enfrenta fuertes retos: la alta competencia entre agencias aduaneras, las frecuentes modificaciones en la normatividad de la DIAN y la CAN, y los problemas recurrentes de congestión, infraestructura y seguridad en Buenaventura, que retrasan las operaciones y encarecen los costos logísticos. A esto se suman factores macroeconómicos como la volatilidad cambiaria y las exigencias de una mayor digitalización de procesos para responder a clientes que demandan rapidez y trazabilidad en sus trámites. En conjunto, el sector aduanero caleño es dinámico y estratégico, pero altamente sensible a la regulación y a las condiciones logísticas del puerto, lo que obliga a las empresas a ser eficientes, tecnológicas y resilientes para mantenerse competitivas.

7.2 análisis de Michel Porter

Productos Potenciales:

La amenaza de nuevos competidores es moderada. El crecimiento del comercio exterior colombiano incentiva la entrada de nuevas agencias, pero las altas inversiones en tecnología, talento humano especializado y cumplimiento normativo constituyen barreras de entrada que limitan el acceso. En términos económicos, solo las empresas con capital suficiente pueden competir de manera sostenible.

Rivalidad entre Competidores:

La rivalidad en el sector es alta, ya que existen numerosas agencias aduaneras en Colombia que se disputan un mercado altamente dependiente del dinamismo económico, la inversión extranjera y el volumen de importaciones y exportaciones. Esto presiona a las agencias a diferenciarse mediante certificaciones, cobertura nacional, precios competitivos y calidad en el servicio.

Poder de Negociación de los Proveedores:

El poder de los proveedores es moderado. Algunos servicios logísticos especializados y tecnologías asociadas a la gestión aduanera tienen pocos oferentes, lo que eleva costos. Sin embargo, el volumen de operaciones de empresas consolidadas como SIAP les permite negociar mejores precios y mantener estabilidad económica en la cadena de valor.

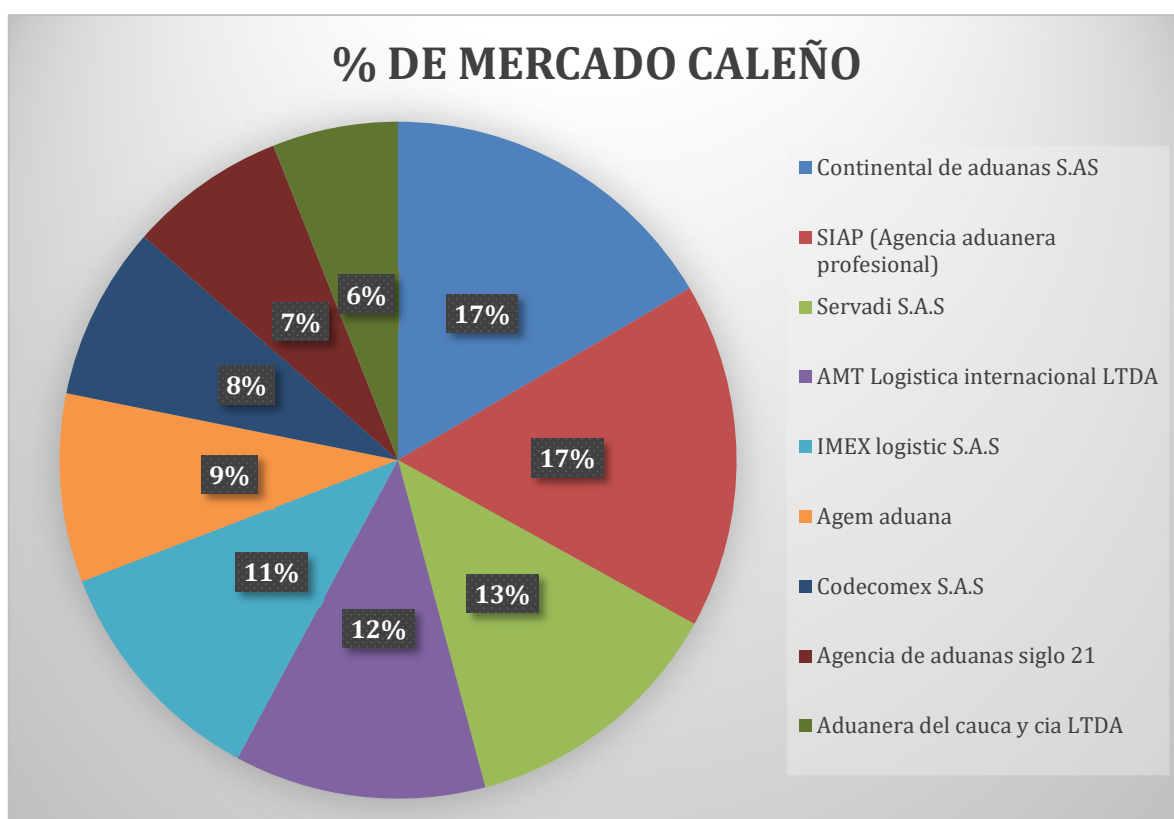
Poder de Negociación de los Clientes:

El poder de negociación de los clientes es alto, especialmente en el caso de grandes importadores y exportadores que manejan altos volúmenes de carga. Estos actores exigen tarifas competitivas y mayor eficiencia en los procesos, lo que reduce los márgenes de rentabilidad de las agencias y obliga a ofrecer servicios personalizados y valor agregado para fidelizar clientes.

Productos Sustitutos:

La amenaza de sustitutos es moderada. Soluciones de logística integral y plataformas digitales que gestionan directamente importaciones y exportaciones ofrecen alternativas más ágiles y económicas. Este fenómeno obliga al sector a innovar tecnológicamente y a mejorar procesos para no perder participación en un mercado donde la eficiencia económica es un factor crítico de competitividad.

7.3 El mercado actual – participación en el mercado



La Agencia Aduanera Profesional SIAP y Continental de Aduanas S.A.S. se consolidan como líderes en el mercado caleño y regional por una combinación de factores económicos, operativos y estratégicos. En el caso de SIAP, su trayectoria de más de 45 años, el respaldo de 12 sucursales a nivel nacional, certificaciones como Operador Económico Autorizado (OEA) e ISO 9001, y la constante actualización frente a los cambios normativos le permiten ofrecer confianza, cumplimiento y cobertura amplia, lo que fortalece su reputación frente a grandes importadores y exportadores. Por su parte, Continental de Aduanas, con más de cuatro décadas de experiencia y presencia tanto en Cali como en Buenaventura, destaca por su especialización en soluciones logísticas integrales y su capacidad de atender operaciones complejas, lo que la hace altamente

competitiva en un entorno donde el dinamismo del comercio exterior exige agilidad y respaldo técnico. Ambas agencias han sabido capitalizar su trayectoria, certificaciones y cobertura geográfica, diferenciándose frente a competidores más pequeños y menos diversificados, y asegurando así una mayor cuota de mercado en un sector marcado por la regulación estricta y la alta exigencia de los clientes.

Estrategia de mercadeo y ventas

La Agencia Aduanera Profesional SIAP basa su publicidad en estrategias corporativas y B2B, enfocadas en mostrar su experiencia, certificaciones y cobertura a empresas importadoras y exportadoras. Para ello utiliza principalmente marketing digital en su página web y redes profesionales como LinkedIn, donde difunde información sobre normativas y servicios; complementa con presencia en ferias, foros y gremios del sector logístico y aduanero, que le permiten llegar directamente a clientes estratégicos, y refuerza su posicionamiento mediante relaciones públicas, destacando logros como la certificación OEA o la apertura de sucursales.

SIAP

Tenemos presencia en los principales puertos, ciudades fronterizas y aeropuertos de Colombia.

Barranquilla
Cartagena
Bogotá
Medellín
Buenaventura

SIAP

Contamos con desarrollo tecnológico a la vanguardia que permite la realización de operaciones de DTA en forma expedita y segura.

AYUDAMOS A SU EMPRESA A:

IMPORTAR O EXPORTAR

NOS ENCARGAMOS DE TODO

SIAP
AGENCIA DE ASesorIA PROFESIONAL

AYUDAMOS A SU EMPRESA CON:

- Clasificación Arancelaria
- Trámites y Permisos
- Asesoría en Regulaciones
- Logística y Coordinación
- Representación Aduanera.

Matriz DOFA

MATRIZ DOFA DE LA AGENCIA ADUANERA PROFESIONAL SIAP	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	O1. Crecimiento del comercio internacional	A1. Cambios regulatorios frecuentes
	O2. Alianza con universidades y entidades de formación para capacitar personal	A2. Problemas logísticos e infraestructura deficiente en vías y puertos
	O3. Uso creciente de herramientas tecnológicas	A3. Riesgos de seguridad
	O4. Aumento del comercio electrónico internacional	A4. Fluctuaciones económicas, tipo de cambio y crisis internacionales
FORTALEZAS	FO	FA
F1. Amplio portafolio servicios	-Aprovechar las certificaciones para posicionarse como líder en seguridad aduanera (F3,F4,O1,04)	Utilizar la reputación de cumplimiento y seguridad para diferenciarse frente a la competencia (F4.A3)
F2. Experiencia jurídica y de servicio al cliente		
F3. Certificaciones reconocidas	-Impulsar un portafolio de servicios	Mantener un departamento legal para

F4. Reconocimiento en cumplimiento de estándares de seguridad y calidad	digitales, aprovechando la experiencia jurídica (F1,F2,,03) -Ofrecer paquetes de capacitación de aduanera y normativa (F2,O2)	anticipar y adaptarse a cambios regulatorios (F2,A1) Ofrecer garantías de servicio y reporte de cumplimiento normativo para generar confianza en clientes (A4,F4)
DEBILIDADES	DO	DA
D1. Dependencia de normativa aduanera y cambios regulatorios D2. Alta necesidad de inversión en tecnología D3. Dependencia de clientes grandes o ciertos sectores D4. Competencia fuerte en el sector	-Invertir en tecnología para mitigar retrasos y dependencia de infraestructura deficiente (D2,O3) -Desarrollar alianzas con empresas de transporte, logística, puertos para reducir costos y mejora tiempo de entrega (O2,D3) -Diversificar la cartera de clientes, incorporar mercados en pequeñas y medianas	-Crear un sistema de monitoreo normativo y planes de contingencia (D1, A1) -Invertir en alianzas tecnológicas para reducir costos y enfrentar crisis logísticas u económicas (D2, A2, A4) -Diferenciarse por calidad, cumplimiento y seguridad (D4, A3, A4)

	empresas para reducir vulnerabilidad ante crisis sectoriales (D4,D1,O1,04)	
--	--	--

Matriz DOFA para el sector al que pertenece la empresa

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
DOFA DEL SECTOR ECONOMICO ADUANERO	aumento de exportadores (01) programas de internacionalización (02) crecimiento de importadores (03) inversiones extranjeras (04) posición geográfica (05)	congestión del puerto (A1) comercio ilegal (A2) cambio de normativas (A3) logística multimodal (A4)
FORTALEZAS	F.O	F.A
proximidad al puerto (F1)	atraer exportadores e importadores aprovechando la	

zonas francas consolidadas (F2)	posición geográfica (F1)(O1)(O3)(O5)	optimizar puerto y zonas francas para reducir congestión y problemas logístico (F1)(F2)(A1)(A4)
agencias aduaneras con experiencia (F3)	optimizar zonas francas consolidadas para programas de internacionalización e inversiones extranjera (F2)(O2)(O4)	utilizar la experiencia y estándares de calidad para mitigar el comercio ilegal y cambios normativos (F3)(F4)(A2)(A3)
certificaciones y estándares de calidad (F4)		
ventajas competitivas del sector (F5)	enfocar agencias con experiencia, certificaciones y ventajas competitivas para llegar a nuevos mercados (F3)(F4)(F5)(O1)(O2)	usar ventajas competitivas para cambios rápidos de normativas e infraestructura portuaria (F5)(A1)(A3)
DEBILIDADES	D.O	D.A
alto nivel de contrabando (D1)	superar fallas tecnológicas y falta de capacitación con apoyo de programas de internacionalización e inversiones extranjeras (D2)(D4)(O2)(O4)	fortalecer controles para reducir el nivel de contrabando y comercio ilegal (D1)(A2)
fallas tecnológicas (D2)		

normativas cambiarias (D3)	reducir impacto de normativas cambiarias y costos con ingreso de nuevos importadores y exportadores (D3)(D5)(O1)(O3)	Mantener constante actualizaciones para evitar fallas tecnológicas y lograr un proceso más rápido para mitigar la congestión y problemas de logísticos (D2)(A1)(A4)
falta de capacitación (D4)		
costos operativos elevados (D5)		mejorar eficiencia para disminuir costos operativos frente a cogestiones portuarias (D5)(A1)

8. DIAGNOSTICO FORMULACION E IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO EN AREA ADMINISTRATIVA

Área administrativa

El área administrativa es encargada de gestionar y coordinar las actividades relacionadas con el despacho de mercancía, incluyendo la preparación y presentación de documentación portuarias, liquidación de impuestos, asesorías respecto a procedimientos aduaneros y normativas vigentes garantizando la seguridad en los trámites aduaneros con el fin de ofrecer un servicio integral y confiable para sus clientes.

Estructura del área administrativa



la matriz DOFA del área administrativa

DOFA DEL AREA ADMINISTRATIVO- LOGISTICO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Crecimiento de comercio internacional (O1) Avances tecnológicos en trazabilidad y digitalización (O2) Mayor demanda de servicio logísticos integrales (O3) Posibles alianzas con operadores logísticos (O4)	Alta competencia en el sector logístico (A1) Cambios constantes en normativas de comercio exterior (A2) Riesgo de ciberseguridad y pérdida de información (A3) Cambios económicos y ajustes en tarifas internacionales (A4)
FORTALEZAS	F.O.	F.A.
Personal altamente calificado en comercio exterior y logística (F1) Amplia experiencia en gestión aduanera y coordinación operativa (F2) Procesos estandarizados y trazabilidad en operaciones (F3) Tecnología para control de documentos y carga (F4)	Expandir servicios logísticos aprovechando la experiencia y el personal calificado (F1,O1,O3) Fortalecer alianzas con operadores logísticos para optimizar trazabilidad y eficiencia operativa ((F3.F4.O4) Implementar herramientas tecnológicas de trazabilidad y control en tiempo real (F2,O2)	Mejorar la eficiencia y tiempos frente la competencia optimizando los procesos (F2,A1) Reforzar la ciberseguridad y sistemas de respaldo de información (F4,A3) Capacitar constantemente al personal en normativa y procedimientos (F3,A2)

		Ampliar servicios logísticos para reducir impacto de variantes económicas (F1,A4)
DEBILIDADES	D.O.	D.A.
Dependencia de sistemas manuales o mixtos en algunos procesos (D1)	Automatizar procesos logísticos con sistemas de gestión documental (D1,D4,O2)	Implementar políticas de seguridad digital y respaldo de datos en todos los procesos logísticos (D1.D4.A3)
Limitaciones en capacidad de infraestructura para atender la demanda (D2)	Gestionar convenios con aliados logísticos para ampliar la capacidad de infraestructura (D2.03)	Optimizar estructura operativa y recursos humanos para mantener la competitividad (D2,A1)
Falta de integración interdepartamental (D3)	Integración de sistemas con socios estratégicos (D3,O4)	Establecer protocolos internos para adaptarse a cambios normativos (D3.A2)
Limitada automatización en inventarios y documentos (D4)	Invertir en tecnología para mejorar la eficiencia operativa (D4,01)	Crear plan de contingencia logística para crisis económicas o fluctuaciones internacionales (D1,A4)

PLAN DE MEJORAMIENTO

Objetivo general:

fortalecer la eficiencia operativa y financiera mediante la optimización de los procesos logísticos, documentales y administrativos para garantizar un buen cumplimiento de las normativas, reducir errores y la satisfacción del cliente.

Objetivos específicos:

Evaluar la eficiencia operativa a través de indicadores de desempeño para medir tiempos de respuestas, costos logísticos, errores documentales y satisfacción al cliente.

Establecer mecanismos de control y seguimiento para asegurar el cumplimiento de las normativas aduaneras nacionales e internacionales.

Capacitar de forma adecuada al personal en competencias tecnológicas, normativas y de calidad para desarrollar un mejor desempeño y reducir errores operativos.

IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Estrategias / plan de acción

La agencia aduanera profesional SIAP necesita establecer procesos mas estandarizados para la ejecución de sus actividades logísticas y administrativas para mejorar la organización interna y poder garantizar uniformidad en los procesos, un mejor cumplimiento de las normativas y una mayor productividad del personal.

Área: Logística	
1	Estrategia Creación de un sistema de control interno y auditoria logística
2	Estrategia Fortalecimiento de la capacitación del personal logístico
3	Estrategia Implementación de indicadores de desempeño

Plan de acción:

En el siguiente cuadro se encuentra el plan de acción determinado para un buen desarrollo de las estrategias, en este se determinan todos los factores involucrados en el

desarrollo eficaz de estas, además de los objetivos fundamentales para los cuales se implementan y el costo de cada una de las estrategias.

P						
lan de acción						
A	Estrate	Objet	Actividade	Ti	Resp	C
REA	gia	ivo	s	empo	onsable	osto
Área logística y administrativa	Creació n de un sistema de control interno y auditoria logística	Impl ementar un sistema de control interno que permita supervisar y mejorar las operaciones	1. Diagn	5 días	Líder de Área	N O TIENE COSTO
			2. Diseñ			

		logísticas mediante			comunicacio nes	
		auditorias periódicas	3. Establ ecer indicadores de control y auditoria	4 días	Direc tora financiera	\$ 150.000 ,00
			4. Imple mentar el sistema y capacitar el personal	7 días	Coordinador de servicio al cliente	\$ 350.000 ,00
			5. Realiz ar auditorías internas de prueba	6 días	Direc tora de informática y comunicacio nes	\$ 200.000 ,00
			6. Elabo rar un informe y el plan de mejoramiento	3 días	Líder de Área	\$ 250.000 ,00

	Fortalecimiento de la capacitación del personal logístico	Mejorar las habilidades y el desempeño del personal logístico mediante capacitaciones continuas	1. Diagnosticar necesidades de capacitación del personal	3 días	Líder de Área	N O TIENE COSTO
			2. Diseñar plan de formación	4 días	Directora de informática y comunicaciones	\$ 150.000,00
			3. Seleccionar capacitadores	3 días	Directora financiera	\$ 100.000,00
			4. Realizar las jornadas de capacitaciones	7 días	Coordinador de servicio al cliente	\$ 500.000,00
			5. Evaluar el desempeño del personal	3 días	Directora de informática y	N O TIENE COSTO

					comunicaciones	
			6. Elaborar informe de resultados	2 días	Líder de Área	\$ 250.000,00
	Implementación de indicadores de desempeño	Evaluar la eficiencia operativa y documental mediante indicadores	1. Identificar procesos claves	3 días	Líder de Área	N O TIENE COSTO
			2. Revisar flujo documental	5 días	Directora de informática y comunicaciones	\$ 200.000,00
			3. Definir indicadores	2 días	Directora financiera	N O TIENE COSTO
			4. Recoleccionar y analizar datos	10 días	Coordinador de servicio al cliente	\$ 300.000,00

			5. Elabo	5 días	Direc	\$ 250.000 ,00
			rar informe y		tora de	
			plan de mejora		informática y comunicacio nes	
			6. Imple	5 días	Líder	N O TIENE COSTO
			mentación del		de Área	
			plan de			
			Tiempo	2	Cost	\$
			estimado:	meses y	o Total:	3.000.0
				24 días		00,00

PLAN DE ACCION

Estrategia 1

El plan de acción orientado a la creación de un sistema de control interno y auditoria logística tiene como finalidad implementar estructura que permita supervisar, evaluar y mejorar de manera continua las operaciones logísticas a través de auditorías periódicas

1. El líder de área deberá ejecutar durante cinco días un diagnóstico del estado actual de los procesos logísticos, realizando entrevistas con los responsables de cada operación, revisando documentos, registros y procedimientos para identificar debilidades, riesgo, duplicidades o actividades sin control definido.

2. La directora de información y comunicaciones dedicará siete días para diseñar el sistema de control interno, estructurando políticas, flujos de aprobación, niveles de responsabilidad, formatos de control y herramientas digitales de seguimiento, esto tendrá un costo de 300.000 mil, destinado al diseño técnico y documentación del sistema.

3. La directora financiera trabajara durante cuatro días en la definición de indicadores de control y auditoria, estableciendo parámetros cuantificables que permitan medir el cumplimiento de los procedimientos, la eficiencia en tiempos, la trazabilidad de la información y el uso adecuado de los recursos. Todo este proceso incluirá la definición de valores de referencia, métodos de recolección de datos y frecuencia de evaluación, con un costo de 150.000 mil.

4. El coordinador de servicio al cliente se encargará de su implementación y capacitación del personal durante siete días, organizando talleres prácticos, sesiones de entrenamiento y simulaciones de control interno para garantizar que todos comprendan los nuevos procedimientos, herramientas y responsabilidades. Esta actividad tendrá un costo de 350.000 mil, incluye la entrega de manuales y guías operativas.

5. La directora de información y comunicaciones realizarán durante seis días auditorías internas de prueba, aplicando listas de verificación, revisando documentos, observando operaciones en tiempo real y evaluando el cumplimiento de los controles establecidos. Se deberán identificar variaciones y se elaborarán informes parciales con recomendaciones específicas, con un costo de 200.000 mil asociados a los recursos de evaluación.

6. El líder de área dedicará tres días a elaborar el informe final y el plan de mejoramiento, consolidando los resultados de las auditorías, señalando las áreas que requieren acciones correctivas y estableciendo un cronograma de mejora con responsables y tiempos definidos, esta actividad tendrá un costo de 250.000 mil.

Esta estrategia se desarrollará en aproximadamente 32 días con un costo total de 1.250.000 mil, garantizando la creación de un sistema de control interno sólido, transparente y

funcional que fortalezca la gestión logística, optimice los recursos y eleve la eficiencia operativa mediante un monitoreo constante y evaluaciones periódicas.

Estrategia 2

El plan de acción enfocado en el fortalecimiento de la capacidad del personal logístico tiene como objetivo mejorar las habilidades y el desempeño de los colaboradores mediante procesos de formación continua y estructurada.

1. El líder de área deberá realizar durante tres días un diagnóstico de necesidades de capacidad, aplicando encuestas, entrevistas y observaciones directas para identificar limitaciones de conocimientos, habilidades técnicas o conductas requeridas en las labores logísticas. Se deberán revisar los resultados de las evaluaciones de desempeño y los indicadores de productividad para determinar las áreas críticas que necesitan fortalecimiento.
2. La directora de información y comunicaciones deberá dedicar cuatro días para diseñar un plan de formación, estructurando los temas, metodologías (talleres, sesiones virtuales), cronogramas, recursos y metas esperadas. Esta actividad tendrá un costo de 150.000 mil, cubriendo materiales y apoyo técnico.
3. A la directora financiera le tomará tres días seleccionar los capacitadores, analizar perfiles, experiencia y competencias de instructores internos, garantizando que las capacitaciones estén alineadas con los objetivos de la empresa, esta actividad tendrá un costo de 100.000 mil.
4. El coordinador de servicio al cliente organizará y realizará las jornadas de capacitación durante siete días, programando sesiones adaptadas a las funciones logísticas (manejo de inventario, control de despachos, servicio al cliente, seguridad laboral y uso de

sistemas informativos), esta actividad tendrá un costo de 500.000 mil destinado a materiales, logística y compensación profesional.

5. La directora de información y comunicaciones deberá evaluar en tres días el desempeño del personal capacitado, aplicando pruebas de conocimiento, observación en el puesto de trabajo y retroalimentación individual para verificar el impacto del aprendizaje en la práctica diaria.

6. El líder de área deberá elaborar en dos días un informe de resultados esto con un costo de 250.000 mil, donde se fortalecerá los avances obtenidos, identificará los logros alcanzados y propondrá acciones de mejora continua.

Esta estrategia se desarrollará en aproximadamente 22 días con un costo total de 1.000.000 millón, logrando fortalecer las competencias del personal logístico, optimizar los procesos operativos y fomentar la cultura de aprendizaje permanentemente en la organización.

Estrategia 3

El plan de acción para la implementación de indicadores de desempeño tiene como propósito evaluar la eficiencia operativa y documental de la gestión a través de un proceso metodológico compuesto por seis actividades.

1. El líder del área inicia la identificación de los procesos claves en un tiempo de 3 días, realizando reuniones con los jefes de cada departamento, revisando los manuales de procedimientos y los organigramas funcionales para reconocer que procesos generan mayor impacto en la productividad, cuales son esenciales para el cumplimiento de los objetivos y cuales presentan mayores dificultades. Se elabora un mapa de procesos que refleje la estructura interna y los puntos críticos a medir.

Indicador de resultado:

$$\frac{\text{Nº de procesos críticos identificados}}{\text{Nº total de procesos revisados}} \times 100$$

2. La directora de información y comunicaciones ejecutarán una revisión exhaustiva del flujo documental durante cinco días y tendrá un costo de 200.000 mil, observarán como circula la información entre las áreas, los medios utilizados serán (formatos físicos o digitales), los tiempos de respuesta y los responsables de cada fase. Para ello, se deberá aplicar entrevistas, observaciones directas y análisis de documentos, todo esto con el fin de detectar duplicidades, demoras o pérdidas de trazabilidad. Al finalizar toda esta etapa, deberán entregar un diagnostico detallado del sistema documental actual. X 100

Indicador de eficiencia:

$$\frac{\text{Nº de ineficiencias documentales detectadas}}{\text{Nº de áreas evaluadas}} \times 100$$

3. La directora financiera deberá dedicar dos días a la definición de los indicadores de desempeño, estableciendo parámetros precisos y medibles todo con el fin de que permitan cuantificar la eficiencia de los procesos identificados. Esta actividad implicara seleccionar indicadores SMART (específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales), definir metas, frecuencia de evaluación y responsables del seguimiento.

Indicador de desempeño:

$$\frac{\text{Nº de indicadores SMART definidos}}{\text{Nº total de indicadores}} \times 100$$

4. El coordinador de servicio al cliente deberá iniciar una recolección y análisis de datos durante diez días y tendrá un costo de 300,000 mil, recopilando información proveniente de los reportes de cada área, base de datos internas y registros operativos. Deberá verificar la confiabilidad y coherencia de los datos, todo lo podrá realizar con herramientas como hojas de cálculo, gráficos comparativos o tableros de control, se deberán identificar patrones y oportunidades de mejora. Como resultado se deberá entregar un informe analítico que evidencie en nivel real de desempeño de cada proceso.

Indicador de calidad de datos:

$$\frac{\text{Nº de registros validados correctamente}}{\text{Nº total de indicadores}} \times 100$$

5. La directora de información y comunicaciones deberá elaborar un informe consolidado y un plan de mejora en un lapso de cinco días y tendrá un costo de 250.000 mil, donde se deberá detallar los resultados obtenidos, las debilidades encontradas, las causas de las ineficiencias y las propuestas de acciones correctivas y preventivas. Este plan deberá de incluir actividades específicas, responsables, tiempos, recursos y metas a corto y mediano plazo, junto con una matriz de seguimiento.

Indicador de eficiencia:

$$\frac{\text{Nº de acciones de mejora propuestas}}{\text{Nº de debilidades identificadas}} \times 100$$

6. El líder del área llevara a cabo la implementación del plan de mejora en cinco días, coordinando la ejecución de las acciones propuestas, actualizara los procedimientos internos, capacitara al personal en los nuevos métodos de control y asegurando la adopción de los indicadores definidos. Durante esta etapa se deberán realizar reuniones de seguimiento para evaluar el cumplimiento y ajustar lo que sea necesario.

Esta estrategia tendrá un tiempo estimado de realización de 30 días y tendrá un costo estimado de 750.000 mil, constituirá una herramienta estratégica para optimizar la gestión operativa, fortalecerá la trazabilidad documental y garantizará una toma de decisiones basada en información confiable y parametrizada.

Indicador de cumplimiento de ejecución:

$$\frac{\text{Nº de acciones implementadas}}{\text{Nº total de acciones programadas}} \times 100$$

ESTUDIO COSTO BENEFICIO

En el análisis costo beneficio que llega a tener un plan de mejoramiento frente a la agencia profesional SIAP para el fortalecimiento logístico en la documentación de importaciones y exportaciones logramos percatar una falencia que llega a incrementar el costo operativo de la organización. En la implementación de diversas estrategias como las antes planteadas podemos obtener una mayor optimización de los recursos y eficiencia en los procesos así conseguir una mayor rentabilidad en todas sus actividades, al implementar las estrategias planteadas podemos

identificar que es un costo bajo para los beneficios que podemos tener superando el doble de ganancias que la inversión requerida para mejorar su estructura.

Estrategia	Actividad con costo	Costo (COP)
Creación de un sistema de control interno y auditoría logística	Diseño del sistema de control interno	\$ 300.000,00
	Establecimiento de indicadores de control y auditoría	\$ 150.000,00
	Implementación del sistema y capacitación del personal	\$ 350.000,00
	Ejecución de auditorías internas de prueba	\$ 200.000,00
	Elaboración de informe final y plan de mejoramiento	\$ 250.000,00
	COSTO POR ESTRATEGIA	\$ 1.250.000,00
Fortalecimiento de la capacitación del personal logístico	Diseño del plan de formación	\$ 150.000,00
	Selección de capacitadores	\$ 100.000,00

	Realización de jornadas de capacitación	\$ 500.000,00
	Elaboración de informe de resultados	\$ 250.000,00
	COSTO POR ESTRATEGIA	\$ 1.000.000,00
Implementación de indicadores de desempeño (KPI)	Revisión del flujo documental	\$ 200.000,00
	Recolección y análisis de datos	\$ 300.000,00
	Elaboración del informe final y plan de acción	\$ 250.000,00
	COSTO POR ESTRATEGIA	\$ 750.000,00
		\$ 3.000.000,00

La implementación de un plan de mejoramiento en la Agencia Profesional SIAP se incursiona en múltiples beneficios tanto operativos como financieros ayudando a obtener un mayor fortalecimiento en el sector aduanero.

Además, al implementar estas estrategias la empresa no solo logrará optimizar su gestión en procesos internos, sino que también podrá reforzar su reputación con sus clientes logrando garantizar un servicio más eficiente, confiable y competitivo consiguiendo beneficios que la

pueden ayudar a posicionar mejor en el sector aduanero y obtener una mayor preferencia por sus clientes incluyendo diversos beneficios como:

La creación de un control interno le permitirá ejercer un mayor seguimiento de sus procesos logísticos y documentales, reduciendo tiempos respuesta y mejorar la efectividad de los tramites de importaciones y exportaciones.

Una mayor estandarización de procesos y la alta capacitación del personal reduciendo el margen de sanciones y reprocesos obtenidos de errores en la documentación aduanera.

La formación continua del personal ayudara a fortalecer mejor las competencias técnicas alcanzando un mayor incremento de la eficiencia y mejor rendimiento general de la empresa.

Las constantes auditorías internas con la implementación de diversos indicadores permitirán enfocar un mayor cumplimiento riguroso de las diferentes normas impuestas por la DIAN y la legislación aduanera consiguiendo así reducir los riesgos de sanciones.

Un mayor fortalecimiento de la imagen corporativa de la agencia profesional SIAP e incrementar aún mayor porcentaje de fidelización de sus clientes a contar con procesos más ágiles, confiables y transparentes.

Al optimizar una mayor eficiencia en la gestión documental y logística la agencia profesional SIAP podrá obtener posicionamiento más fuerte ante otras agencias en el sector por consolidarse como una empresa moderna, eficiente y de muy alto desempeño.

Conclusiones

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Se identifica que las principales debilidades en la Agencia Aduanera Profesional SIAP se relacionan con la falta de estandarización documental, demoras en los procesos y limitada digitalización, lo que afecta la eficiencia logística, la transmisión de datos, y la pérdida de trazabilidad en ciertas etapas del proceso; sin embargo, su detección permite reconocer estas falencias como oportunidades de mejora, orientando los esfuerzos hacia la optimización de flujos de información.

Las estrategias aplicadas por SIAP se enfocan en fortalecer la calidad del servicio y la atención al cliente, a través de la capacitación del personal, la aplicación de controles internos que garantizan la transparencia y cumplimiento normativo, la automatización de procesos y la implementación de controles internos. Estas acciones han contribuido a aumentar la satisfacción de los clientes, reducir tiempos operativos, esto fortalece la confianza en los servicios ofrecidos por SIAP, esto la posiciona como una agencia competitiva en el sector aduanero colombiano.

El plan de acción diseñado estableciendo actividades específicas, responsables, tiempos y costos definidos ayuda a garantizar una ejecución efectiva. Este plan prioriza la implementación de indicadores de desempeño, el fortalecimiento del control interno, la auditoría logística y la

capacitación del personal. Su aplicación ayuda a optimizar la productividad, disminuir los errores operativos y a mejorar la trazabilidad de la información, asegurándose una gestión más eficiente y alineada con los objetivos de la empresa.

Las iniciativas estrategias de SIAP han tenido un impacto positivo tanto en el ámbito financiero como en el operativo, reflejando una reducción en los costos derivados de reprocesos y una mejora significativa en la eficiencia de los tiempos de respuesta. La inversión destinada a capacitaciones, digitalización documental y fortalecimiento del control interno ha generado beneficios tangibles como la optimización de recursos, la mejora en la satisfacción del cliente y una mayor competitividad en el mercado. Desde una perspectiva financiera, el retorno de la inversión se refleja en el aumento de los ingresos proyectados y en la consolidación de la estabilidad operativa, evidenciando que la gestión estratégica de la organización está enfocada en la sostenibilidad y la mejora continua.

El diagnostico nos permitió obtener una amplia visión de la organización que presenta la agencia aduanera profesional SIAP. A través del análisis de los diversos procesos y observaciones internas se logró evidenciar que una de las mayores problemáticas radica principalmente en la ineficiencia de la gestión documental lo cual se ve afectado por la carencia de las herramientas tecnológicas y la limitada coordinación entre las áreas administrativas y logísticas.

Entre las debilidades internas identificadas se incluyen la ausencia de sistemas estandarizados del control documental, la falta de capacitación continua y la comunicación deficiente entre los departamentos entorpeciendo los procesos que hacen apreciar un porcentaje

alto de errores documentales, retrasos en los despachos y pérdida de posibles clientes. En cuanto amenazas externas, se identifican los constantes cambios de normativas aduaneras y un aumento significativo de empresas tecnológicamente más avanzadas con servicios más rápidos y precisos.

El diagnostico nos sirvió para identificar una estructura para elaborar un plan de mejoramiento con posibles soluciones que integran una transformación tecnológica y capacitaciones constantes para enfrentar de una forma más apropiada las diferentes realidades del entorno aduanero reduciendo el índice de errores y asegurar una calidad de los servicios en todas las operaciones.

Estudio Costo – Beneficio:

El estudio costo – beneficio evidenció que el plan de mejoramiento es económicamente viable y estratégicamente sostenible para la Agencia Aduanera Profesional SIAP. Con una inversión aproximada de \$3.000.000 COP, destinada a capacitación, software de gestión documental y control interno, la empresa obtendrá beneficios que superan ampliamente los costos.

Se puede proyectar una reducción considerable en los errores documentales y mejorar los tiempos de despacho para una mayor satisfacción del cliente con optimizaciones prolongadas de los recursos.

En conclusión, la implementación del plan de mejoramientos ayudara a fortalecer la eficiencia operativa, la transparencia y la competitividad de la agencia aduanera consolidándola como una empresa moderna y confiable dentro del sector aduanero colombiano.

RECOMENDACIONES

Se le recomienda a la Agencia Aduanera Profesional SIAP que fortalezca su cultura organizacional con ello promoviendo el bienestar del personal y la cooperación dentro de los equipos logísticos, reconocer que el éxito operativo depende tanto de la eficiencia técnica como del compromiso humano. Es importante que la Agencia fomente un ambiente laboral basado en el respeto, la comunicación y la motivación, donde cada colaborador logístico y administrativo se sienta valorado y escuchado. Para ello, se pueden crear espacios de retroalimentación y el dialogo interno, en los que los trabajadores compartan sus experiencias diarias, dificultades y propuestas de mejora en los procesos de transporte, almacenamiento. Documentación o despacho. Además, SIAP podría implementar programas de capacitación continua que integren el desarrollo de mejoramiento de competencias humanas-como el liderazgo, el trabajo en equipo y el manejo de conflictos-esto con competencias técnicas en gestión logística, el manejo de sistemas y normativas aduaneras. Reconocer el esfuerzo del personal, brindar incentivos por los logros alcanzados y fortalecer la comunicación entre las áreas administrativas y logísticas esto permitirá reducir errores, mejorará la coordinación y aumentará la satisfacción laboral. Podría fortalecer una cultura organizacional que integre la eficiencia operativa con el bienestar del personal permitirá mejorar significativamente el desempeño de la cadena logística, todo esto proyectara a SIAP como una agencia aduanera moderna, responsable y comprometida con el crecimiento integral de su talento y la calidad del servicio hacia sus clientes.

BIBLIOGRAFIA

- <https://www.siap.com.co/> (Agencia Aduanera Profesional SIAP).
- <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=300> (ley 87 de 1993)
- <https://www.mincit.gov.co/inicio> (2020). Política nacional de logística de Colombia. Bogotá, Colombia.
- <https://www.icontec.org/> (2018). Sistemas de gestión de la calidad.
- <https://www.aduana.cl/organizacion-mundial-de-aduanas-oma/aduana/2007-03-01/121223.html> (2017). Marco SAFE de normas para asegurar y facilitar el comercio global.
- <https://www.dian.gov.co/> (2021). Manual de procedimientos aduaneros. Bogotá, Colombia.
- <https://www.sustanciainfinita.com/wp-content/uploads/2020/04/LIBRO-Idalberto-Chiavenato-Administraci%C3%B3n-de-recursos-humanos-El-capital-humano.pdf> (2020). Administración de recursos humanos.
- https://laclasedotblog.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/05/logistica_administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_edicion_-_ronald_h-_ballou.pdf (2018). Logística y gestión de la cadena de suministro.
- <https://observatorio-logistica.uexternado.edu.co/> (2020). La logística y su incidencia en el comercio exterior colombiano. Universidad Externado de Colombia.
- <https://sed4f71c7f0a07daa.jimcontent.com/download/version/1481291310/module/13346366832/name/Administracion-Estrategica-Hitt-7th.pdf> (2017). Administración estratégica.
- https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25775w/L1LT123_S1_01.pdf (2014). Administración y logística de la cadena de suministro.

https://www.researchgate.net/publication/388411188_La_gestion_logistica_y_su_importancia_para_la_internacionalizacion_de_productosLogistics_management_and_its_importance_for_the_internationalization_of_products (2024). Gestión integral de la logística empresarial.

<https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/4682> (2018). Sistemas integrados de gestión: Calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.

Estructura de procesos y procedimientos

Proceso	Objetivo	Procedimientos
Diagnóstico de la gestión documental	Identificar las falencias existentes en los procesos documentales que afectan la eficiencia logística.	Revisión de los procesos actuales de importación y exportación; análisis del flujo documental; identificación de errores, reprocesos y retrasos; registro de hallazgos para la toma de decisiones.
Análisis de costos y beneficios	Evaluar el impacto económico de la situación actual y de la propuesta de mejoramiento.	Identificación de costos operativos; estimación de costos de implementación; proyección de beneficios esperados; comparación sistemática mediante el Análisis Costo–Beneficio.
Diseño del plan de mejoramiento logístico	Formular estrategias orientadas a optimizar la gestión documental y los procesos logísticos.	Definición de acciones de mejora; asignación de recursos humanos, tecnológicos y financieros; designación de responsables; programación de actividades según el cronograma del proyecto.
Implementación de las estrategias	Ejecutar las acciones definidas en el	Aplicación de las estrategias propuestas; capacitación del personal; uso de herramientas tecnológicas y

Proceso	Objetivo	Procedimientos
	plan de mejoramiento logístico.	formatos estandarizados; seguimiento al cumplimiento de las actividades.
Monitoreo y control	Verificar el cumplimiento del plan y el uso adecuado de los recursos.	Control periódico del presupuesto; evaluación del desempeño de los procesos documentales; identificación de desviaciones; aplicación de acciones correctivas.
Evaluación y mejora continua	Garantizar la sostenibilidad y efectividad del plan de mejoramiento.	Evaluación de resultados frente a los objetivos; medición del impacto en eficiencia y rentabilidad; ajuste de procedimientos; documentación de mejoras para su aplicación futura.

Formatos de capacitaciones y seguimiento

Anexo X. Formato 1. Plan de capacitación

Objetivo: Fortalecer los competencias del personal de la Agencia Aduanera Profesional SIAP en la gestión documental de los procesos de importación y exportación, contribuyendo a la reducción de errores y al mejoramiento de la eficiencia operativa.

Nombre de la capacitación: _____

Estrategia asociada: Estrategia 2. Capacitación y fortalecimiento del talento humano

Área responsable: _____

Personal capacitado: _____

Fecha: _____ Duración: _____ Modalidad: _____ Capacitador: _____

Temas a tratar: _____

Recursos utilizados: _____

Resultados esperados: _____

Anexo X. Formato 2. Registro de asistencia a capacitación

Fecha	Nombre del participante	Cargo	Área	Firma

Anexo X. Formato 3. Evaluación de la capacitación

Nombre del participante: _____ Cargo: _____

Fecha: _____ Fecha: _____

Criterio	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Claridad de los temas	☐	☐	☐	☐
Aplicabilidad al trabajo	☐	☐	☐	☐
Dominio del capacitador	☐	☐	☐	☐
Utilidad de los recursos	☐	☐	☐	☐

Observaciones:

Anexo X. Formato 4. Seguimiento a la aplicación de la capacitación

Objetivo: Verificar la correcta aplicación de los conocimientos adquiridos durante la capacitación en los procesos documentales y logísticos.

Fecha	Área evaluada	Actividad observada	Cumple	No cumple

Anexo X. Formato 5. Informe de seguimiento y mejora

Estrategia evaluada: Estrategia 2. Capacitación del personal

Fecha del seguimiento: _____

Responsable: _____

Hallazgos identificados: _____

Acciones correctivas: _____

Fecha de cumplimiento: _____

Recomendaciones: