

Plan de Mejoramiento Empresarial

Camila Henao Galindo

Profesora: Yasmin Alexandra Vásquez Suarez

Prácticas

Universidad Católica Luis Amigo

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Programa Negocios Internacionales

2022

Título

Estandarización del proceso de distribución de mercancías nacionalizadas y control de inventarios en la empresa Nóvili S.A

Índice

Glosario	5
Resumen Ejecutivo	6
Introducción.....	7
1. Antecedentes.....	9
2. Empresa Objeto de la Práctica.....	9
2.1 Objeto Social:	9
2.2 Misión:	9
2.3 Visión:	10
2.4 Valores Corporativos:	10
2.5 Objetivos Estratégicos:	11
2.6 Rol Comercial:.....	11
3. Agencia Objeto de la Práctica	11
3.1 Cargo Desempeñado:	12
3.2 Perfil del Cargo:.....	12
3.3 Objetivo del Cargo:.....	12
3.4 Funciones a Realizar:	12
3.5 Insumos Utilizados en el Desarrollo de la Práctica:	13
3.6 Relación con Otros Cargos:.....	13
3.7 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo:	13
3.8 Condiciones de Trabajo:	13
3.9 Entrenamiento:.....	13
3.10 Competencias:	13
3.11 Responsabilidades.....	14
3.12 Deberes.....	14
3.13 Riesgos del Cargo	14
4. Características de la Práctica	14

4.1	Justificación:.....	14
4.2	Objetivo General.....	15
4.3	Objetivos Específicos.....	15
5.	Informe Ejecutivo	16
6.	Aportes a mi Formación Personal.....	37
7.	Aportes a mi Formación Profesional	38
8.	Conclusiones.....	38
9.	Recomendaciones	39
10.	Referencias Bibliográficas y Cibergrafías	41

Tabla de Figuras

Figura 1	9
Figura 2	11
Figura 3	20
Figura 4	23
Figura 5	27
Figura 6	29
Figura 7	29
Figura 8	31
Figura 9	32
Figura 10	33
Figura 11	37

Glosario

- **Tornaguía:** Las tornaguías de tránsito son aquellas a través de las cuales autoriza el transporte de mercancías al interior de la misma entidad territorial, cuando sea del caso, o de mercancías en tránsito hacia otro país, de conformidad con las disposiciones aduaneras pertinentes.
- **PVO:** Estudia la demanda requerida por el público en general.
- **Fondo cuenta:** Impuesto al Consumo de Productos de Origen Extranjero, cuenta pública especial dentro del presupuesto de la Federación Nacional de Departamentos.

Resumen Ejecutivo

En el lapso de seis meses en la empresa NOVILI S.A, se apreciaron demasiados procesos enriquecedores de conocimiento y practica completamente enfocados en la carrera profesional de negocios internacionales, pero una de las variables que marco un pequeño espacio donde se pueden aplicar mejoras es el área de logística en cuanto al control de inventarios, tanto en zona franca en bodegas, sede principal Medellín y sus demás sedes alrededor del país, es por esta razón que analizando el proceso a fondo se puede ver que lo ideas en este caso para poder suministrar una información correcta al respecto es tener un control total sobre cada una de las áreas o pasos en los que se divide el proceso de distribución logística, puesto que la empresa estaba presentando demasiadas salidas especiales las cuales consistían en no generar factura sino solo sacar la mercancía y luego reportarla teniendo como grave error el hecho de olvidar algún ítem o cantidad, logrando así desigualdades al momento de hacer inventario a comienzo de cada mes, haciendo que en diversas ocasiones se tuviera que reajustar e inventario para que así diera una equivalencia en el sistema, y aunque este sistema no es malo y demasiadas empresas lo utilizan al momento de hacer inventarios y tener todo organizado, no es algo que se deba de hacer constantemente porque refleja una mal administración y sistema.

Es por esta razón que se procede a ofrecer un amplio contenido e información sobre el paso a paso del sistema que realiza el auxiliar de logística y el coordinador de logística con el proceso de mercancía enseñando así el dónde pueden ejercer mayor control o presión para comenzar a disminuir cada uno de estos errores.

Introducción

La empresa no cuenta con procesos ni formatos estandarizados para llevar el control de las funciones en cada una de las áreas; aunque la oficina de comercio exterior realice procedimientos de las actividades correspondientes a cada una de las áreas, por ende lo principal es identificar cada una de estas funciones para que así se tenga un buen control y verificación acerca del funcionamiento de cada puesto de trabajo es necesario implementar procedimientos en los procesos que operan cada una de las áreas; por tal razón es importante adecuar la estandarización de las actividades mediante el establecimiento de procedimientos y formatos para la transparencia y la buena ejecución de las funciones.

Por esta razón se basa en la documentación de cada área y procede a realizar la respectiva división de los deberes, tareas y alcances para así llevar un control más riguroso en cada uno de los procesos ejecutados en la empresa, observando así que capacidad de abarcar grandes o pocas responsabilidades de manera que no obstruya la agilidad y buena ejecución del sistema, por esta razón si se logra optimizar esto y realizarlo a tiempo no se pagaran sobrecostos en reenvío de mercancías.

Por consiguiente al haber realizado el trabajo se puede ver como presenta debilidad en el ámbito de logística y fuertes amenazas en el control de inventarios, como de los resultados y análisis en si de toda la estructura de la entidad, pero a su vez las fortalezas que tiene la empresa es la fuerza de volverse a estructurar teniendo un plan estratégico que pueda darle forma a toda estandarización de inventarios requerida, además de brindar la oportunidad de poner en marcha uno de los proyectos más estructurados o estudiados que servirán de manera inmediata en toda la ejecución de la empresa. Por esta razón se logrará ver como el ambiente laboral, el sistema interno de la empresa, y la transparencia entre los

directores de la entidad y quienes se beneficiarán de una correcta distribución y de una clara información sobre cantidades, referencias, sistemas y demás.

Una empresa con la magnitud de NOVILI S.A es completamente necesario una estandarización y una claridad sobre cada paso que se realice con el movimiento de mercancías, por eso hablando con los gerentes generales de la empresa y exponiendo el problema del cual parte toda la estructura del proyecto, dan el visto bueno y la completa necesidad de implementar este para ayudar a crecer a la compañía y disminuir el riesgo de perdidas, comenzando a tener mucha relevancia en el proceso del día a día de la compañía.

1. Antecedentes

Vinos nobles y licores nació en el año 2000, en la unión de tres grandes socios que hasta el presente siguen en pie con la misma visión y entusiasmo del comienzo, Daniel Calle, gerente general de la compañía y abogado, Juan Carlos Beltrán, economista, Andrés Restrepo, ingeniero. Con el propósito de llevar a las mesas de cada uno de los consumidores botellas llenas de historia, de calidad y generar así un momento único e inolvidable en cada uno de ellos. Para cada uno de estos factores la base fundamental ha sido encontrar esos productos alrededor del mundo que se expresen por sí mismos en las copas, generando así el deseo de revivir cada uno de ellos. En el año 2019 se decide hacer un cambio de razón social por visión de innovación, mercadotecnia y apreciación del cliente a un nombre más corto que comprenda toda la esencia de la empresa: NOVILI.

2. Empresa Objeto de la Práctica

2.1 Objeto Social: Comercialización, distribución, importación de toda clase de bebidas alcohólicas y no alcohólicas para el consumo humano.

2.2 Misión: Crear momentos inolvidables, de la mano de la variedad en cuanto a diferentes países y cepas, creación de marca al momento de generar presencia en el mercado con las bodegas reconocidas internacionalmente, tener nuestros puntos de venta altamente abastecidos o con la oportunidad de ofrecer diferentes soluciones para la necesidad del cliente, y por último contar con asesores altamente calificados para hacer llegar de manera asertiva las cualidades de cada uno de nuestros productos.

Figura 1

Misión NOVILI S.A.

Misión



Fuente: NOVILI S.A

2.3 Visión: La empresa centra su propuesta de valor a partir del concepto “Nobles, Vinos y Licores somos una empresa que nació en el año 2000, con el propósito de llevar a las mesas de nuestros consumidores botellas para llenarlas de historias, productos que generen momentos memorables”. Nóvili S.A adopta una estrategia diferente en cuanto su objetivo a corto, mediano o largo plazo, no se definen metas para una fecha específica.

2.4 Valores Corporativos:

- **Compromiso:** Responsabilidad del trabajo en la organización.
- **Respeto:** Por los demás compañeros de trabajo, por la empresa, por los productos que se están comercializando, y por el lema o mensaje que se transmite a los consumidores.

- **Honestidad:** Conducta recta y honrada la cual va de la mano de normas y compromisos, así como a actuar con la verdad.
- **Excelencia:** Prácticas sobresalientes en la gestión de una organización y el logro de resultados basados en conceptos fundamentales.

2.5 Objetivos Estratégicos:

- Mayor participación en el mercado.
- Productos de calidad superando a los competidores.
- Línea de productos con mayor amplitud.
- Mejor dirección de marketing y mercadeo de los productos.

2.6 Rol Comercial: Importación y comercialización de bebidas alcohólicas y no alcohólicas en el mercado nacional con experiencias internacionales.

3. Agencia Objeto de la Práctica

Figura 2

Logo NOVILI S.A



3.1 Cargo Desempeñado: Practicante de importaciones.

3.2 Perfil del Cargo: Poner en práctica el cómo gestionar documentos de importación, conocimientos de embarque y otros documentos relacionados, asistir en el trámite de nacionalización de bienes y mercancías, seguimiento de cargas y procesos de documentación interno del proceso de nacionalización.

3.3 Objetivo del Cargo: Apoyar el área de comercio exterior desde las capacidades y conocimientos obtenidos en la universidad, a la par de los nuevos aprendizajes que se obtengan día a día de los compañeros de trabajo y las diferentes áreas.

3.4 Funciones a Realizar:

- Apoyo al proceso macro del área de comercio exterior, puntualmente importaciones.
- Relacionamiento con las agencias de aduanas en el proceso de nacionalización.
- Seguimiento a la documentación de las importaciones, al igual que la administración de las carpetas con su respectivo check list.
- Revisión de declaraciones de importación, lista de empaque, BLs y otros documentos propios de la importación.
- Revisión de registros sanitarios vs. Etiquetado de las referencias a importar.
- Apoyo en la elaboración de informes de comercio exterior.
- Apoyo en la legalización de la mercancía a nivel nacional.

3.5 Insumos Utilizados en el Desarrollo de la Práctica: Temas documentales y bases de datos de las importaciones.

3.6 Relación con Otros Cargos: Relación directa con todas las áreas de la compañía puesto que se debe de tener control de inventario para solicitud de productos, personal de ventas para saber qué es lo que necesita el público y que campañas se van a realizar en el año, personal de bodega para control, área de contabilidad para pagos, notas crédito, facturas y validación de proveedores nacionales, y con los directores de la empresa para su aprobación y gestión.

3.7 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo: Computador como elemento principal y elementos de oficina.

3.8 Condiciones de Trabajo:

3.9 Entrenamiento: Capacitación por 1 mes completo además de un acompañamiento diario de cada una de las situaciones u oficios que se realicen en el trabajo, para realizarlos de la mejor manera y aprender del proceso.

3.10 Competencias:

- Manejo de documentación.
- Matemáticas básicas.
- Redacción y ortografía.
- Comunicación oral y escrita.
- Relaciones públicas y éticas.
- Inglés técnico.

- Conocimientos básicos sobre documentación aduanera.
- Conocimientos básicos sobre el proceso de una importación.

3.11 Responsabilidades: Tener la documentación de las carpetas y archivos al orden del día, de una manera óptima y con lo actualmente requerido por cualquier entidad para un correcto control de los procesos de importación.

3.12 Deberes: Archivar documentación correspondiente a cada carpeta, cumplir con lo ordenado en el día y seguir de manera detallada cada proceso asignado.

3.13 Riesgos del Cargo: Mecánico, con las herramientas de trabajo proporcionadas, psicológico dependiendo de la carga y presión que se exija en el trabajo, locativo dependiendo de la infraestructura de la empresa y de los cimientos que ésta posea.

4. Características de la Práctica

4.1 Justificación: Para el estudiante, la práctica profesional es una base fundamental para el proceso académico y profesional, le permite vivir una experiencia enriquecedora y sustancial donde amplía su conocimiento y refuerza los conceptos vistos en las diferentes áreas de la carrera, permitiéndole desarrollar habilidades profesionales de interacción real dentro del ámbito laboral.

Además, el estudiante tiene la posibilidad de reforzar los conceptos y prácticas esenciales del comercio internacional, que, a pesar de no tener acceso directo a todo el proceso, se verá involucrado de manera educativa y asertiva para el correcto desarrollo de su marco profesional. Este proceso también complementa la formación humana, que es fundamental para cualquier profesional integral, con altas capacidades de responsabilidad en el área laboral y una afinación directa con la carrera profesional elegida para su vida.

Para la empresa la práctica también supone un valor agregado, porque el apoyo del aprendiz en el área de comercio internacional (importaciones) le ayuda a agilizar los sistemas de gestión, tener mayor atención al detalle, brindar una ayuda extra para alivianar cargas acumuladas y ejecutar de manera satisfactoria las responsabilidades asignadas mejorando la eficiencia y la eficacia de la empresa.

4.2 Objetivo General

En búsqueda de la estandarización en el proceso de distribución de mercancías al momento de ser nacionalizadas consecuente a esto el control de inventarios en la empresa en su sede principal y demás puntos físicos del país de la empresa Nóvili S.A.

4.3 Objetivos Específicos

- Conocer los procedimientos actuales de la logística en las mercancías nacionalizadas para entrar en materia al momento de juzgar o evaluar cada acontecimiento dentro de esta teniendo un mayor control sobre el tema.
- Identificar las dificultades presentadas en el registro de inventarios y el proceso de distribución de los productos, como lo es igualdad a 0 al momento de cerrar un producto, movimientos internos, salidas especiales y errores en la cadena del proceso.
- Diseñar las estrategias para la correcta distribución de mercancías y el control de inventarios en cada punto físico con el fin de tener un control total sin errores que conduzcan a un error en la auditoria anual, en la cantidad de mercancía en las bodegas y los movimientos de ventas de cada sector.

5. Informe Ejecutivo

Al momento de analizar los problemas o puntos de quiebre que estaba presentando la empresa NOVILI. S.A en cuanto a la empresa en el control de inventarios y todo el sistema de gestión de la logística es necesario comenzar a implementar estrategias que promuevan la solución de esta como el desarrollo de las actividades del plan de mejoramiento, permiten la realización de reuniones periódicas, con el fin de crear una estrategia acorde con las opiniones del coordinador de Comercio Exterior y de Logística; además de algunos auxiliares de la compañía. Adicionalmente se provee por la recolección de información de fuentes secundarias soportadas en las bases electrónicas. Para la estandarización del proceso es necesario acudir a fuentes primarias que surjan del criterio de los directivos, llevando así una correcta agrupación de todos los miembros de la empresa que pueden interferir positivamente en la solución de este.

Antecedentes

La estandarización se puede definir como la manera de como realizaremos una actividad en específica teniendo en cuenta nuestro conocimiento y herramientas disponibles para que el resultado sea óptimo.

Nos transportamos a los inicios del término de estandarización y encontramos que una de las primeras personas que asocia el término es Ely Whitney cuando nos explica en el siguiente párrafo filtrado por una fuente electrónica, una experiencia que dio trascendencia en un hecho histórico para la economía estadounidense.

El Padre de la Estandarización fue Ely Whitney, un artesano e inventor estadounidense, quien en 1801 recibió un pedido de 10,000 mosquetes para el ejército de Estados Unidos, pero falló en cumplir la fecha de entrega. El presidente Thomas Jefferson

lo citó a la Casa Blanca para que explicara el retraso. Whitney trajo consigo una caja conteniendo las partes completas para 10 mosquetes y acomodó las piezas iguales en pilas, ante los ojos de los congresistas que atestiguaban la presentación. Whitney les pidió entonces a varios congresistas que tomaran una pieza al azar de cada pila y al final armaran un mosquete, repitiendo el proceso hasta que los 10 mosquetes estuvieron perfectamente ensamblados.

Después, Whitney explicó que, en lugar de hacer 10,000 mosquetes diferentes artesanales únicos, había hecho moldes y maquinaria para hacer piezas en serie y que eran intercambiables por otras. Anteriormente, cuando una pieza de un mosquete artesanal único fallaba, se tiraba el mosquete entero. Ahora, únicamente era necesario cambiar la pieza estándar (refacción) por otra y el mosquete estaba como nuevo. Con los moldes, troqueles y maquinaria era capaz de producir otros 10,000 mosquetes en una 5ta parte del tiempo que consumía artesanalmente y lanzó a Estados Unidos como la mayor potencia industrial. (Morales, 2017)

Hoy en día lo más importante para la planta de producción de una empresa es adoptar un proceso de manufactura lo suficientemente eficaz para lograr sus objetivos y así tener un producto de calidad. Para lograr esto se necesita un análisis de profundidad sintetizando el proceso de producción a su mínima expresión, es decir, departamento por departamento.

Gerardo recomienda las empresas “tratar de estandarizar en tu empresa todo lo que puedas: procesos, servicios, productos, piezas. No importa el giro. Sin estandarización no es posible tener sucursales propias o franquicias pagadas por inversores externos. Sin estandarización no podemos ganar a la competencia, por no contar con un sistema de

ventas, producción, atención al cliente, embarques, etc. No permitas que los colaboradores hagan las cosas cada uno “como Dios le dio a entender”. Considera las aportaciones individuales, pero al final del día, deberá quedar un sistema de trabajo estandarizado”. (Morales, 2017)

Se requiere rediseñar el proceso de distribución de la empresa por medio de la estandarización de procesos y así tener el control de las distintas áreas, mejorar la organización, transparencia y orden en las actividades ejercidas.

Marco Teórico

Importancia de la logística en la internacionalización de productos. Para hablar de la importancia de la logística en el ámbito internacional primero debemos saber que es, (Ferrel, Hirt, Ramos, Adriaenséns, & Flores, 2004) señalo que la logística “es una función operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución a los clientes" (Pág. 282).

Con el tiempo la logística internacional ha ido evolucionando y se ha convertido en una de las actividades más importantes de la economía internacional y el comercio exterior, se puede decir que van de la mano, ayudando a la expansión y el desarrollo de las empresas en el ámbito internacional.

Actualmente, la logística internacional requiere la implementación de un proceso de planeación, para que una vez efectuada, se controle el flujo de materiales y de información siendo esta última, la más importante porque a través de la información podemos tomar decisiones en el momento preciso.

Existen dos palabras que determinan el origen de la logística, producción y consumo. Históricamente los centros de producción se han ubicado estratégicamente cerca a los centros de consumo. Sin embargo, y debido a que los ciclos de consumo no son constantes para muchos productos, los fabricantes se han visto en la necesidad de buscar nuevos mercados para crecer en economías de escala, es decir: producir más a menor costo. (Bogotá, 2010)

En este punto nace la logística como estrategia fundamental para soportar el crecimiento y fortalecer la presencia global de los grandes productores. El planteamiento es sencillo: al mejorar la logística se acortan las distancias, se mejoran los tiempos y se abaratan los costos. (Bogotá, 2010)

Para que haya logística se debe cumplir dos objetivos primordiales en la cadena de suministros primero clientes satisfechos y segundos la optimización de costos originados por la planeación previamente.

Fundamentos de la Distribución Física Internacional y Logística Nacional

La distribución física internacional (DFI) es el proceso logístico que se desarrolla en torno a situar un producto en el mercado internacional cumpliendo con los términos negociados entre el vendedor y el comprador. Su objetivo principal es reducir al máximo los tiempos, los costos y el riesgo que se puedan generar durante el trayecto, desde el punto de salida en origen hasta el punto de entrega en destino. (Bogotá, 2014)

La buena gestión de la distribución física internacional en conjunto con una óptima logística lograremos reducir los tiempos, los costos y riesgos en el trayecto de la mercancía.

En países emergentes como en Latinoamérica la DFI y la logística es muy compleja ya que su entorno vial en mal estado ocasiona un lento y costoso desplazamiento de los productos.

El objetivo principal de la logística es coordinar de forma óptima el producto, el cliente, el tiempo y el lugar correcto, lo cual trae múltiples beneficios que se van a ver reflejados en la reducción de costos y clientes satisfechos.

La logística es clave para lograr el máximo de eficiencia y efectividad, lo cual teóricamente se puede resumir así: Eficiencia porque entre menos tiempo permanezca un producto en cada una de las etapas de una cadena logística menores costos se agregan al valor final del producto y se abastece el mercado con mayor rapidez. Efectividad porque menores gastos se pueden traducir en mayores utilidades operacionales. (Bogotá, 2014)

A continuación, se presentan gráficamente los beneficios de una efectiva planeación de la logística.

Figura 3

Efectividad de la logística.



Fuente: bibliotecadigital.ccb.org.co

La entrada y salida de productos de diversos sectores exigen llevar un control de las existencias, el inventario es el registro de los bienes resguardados en el almacén este control es importante porque permite conocer la existencia real de los productos, la eficiencia del sistema de almacenamiento, detectar posibles robos y para ellos se puede realizar con dos métodos contable mediante la información sistematizada comparándolo con la contabilidad física.

Tener un adecuado registro de inventarios no es simplemente hacerlo porque las empresas grandes lo hacen, porque el contador lo pide o porque los necesitamos para armar un balance general. El objetivo principal es contar con información suficiente y útil Informe Financiero II Contenido para: minimizar costos de producción, aumentar la liquidez, mantener un nivel de inventario óptimo y comenzar a utilizar la tecnología con la consecuente disminución de gastos operativos, así como también conocer al final del período contable un estado confiable de la situación económica de la empresa. (Laveriano, 2010)

Contar con un buen sistema para un eficiente control de inventarios conlleva unos grandes beneficios para las organizaciones tales como:

- A.** Tener información actualizada que permite el abastecimiento de productos sin excesos ni faltantes de mercancías.
- B.** Disminución en el costo y optimización del tiempo durante el proceso de suministro.
- C.** Planear y coordinar abastecimiento teniendo en cuenta las proyecciones de producción y venta.
- D.** Controlar y gestionar la rotación del inventario.

Estandarización de Procesos en Bases de Datos

La estandarización “es el desarrollo sistemático, aplicación y actualización de patrones, medidas uniformes y especificaciones para materiales, productos o marcas. No es un proceso nuevo, ha existido desde hace mucho tiempo y constituye un método excelente para controlar los costos de materiales de procesos” (Tafolla, 2000)

Después de definir lo que es una estandarización damos paso a la estandarización de procesos; según el Productivity Press Development Team (2002), se puede definir como una acción que implica:

- Definir el proceso de estandarización.
- Informar cómo se ha de ejecutar.
- Establecer la adhesión de los procesos.
- Propiciar una mejora continua.

Por lo tanto, las principales contribuciones que genera igualar los procesos en una empresa son:

- Reducir el balance de pérdidas.
- Formación de la cultura de la empresa.
- Aumentar la transparencia en la producción.
- Evitar variar la forma de diseñar el producto.

(Academia Crandi, 2020)

La estandarización de procesos es muy importante implementarla dentro de la empresa porque aumenta la calidad de productos y servicios de la empresa, permite

minimizar contratiempos o situaciones como devoluciones del producto, ya que con esta herramienta el producto terminado o servicio siempre será el mismo

Distribución de Productos

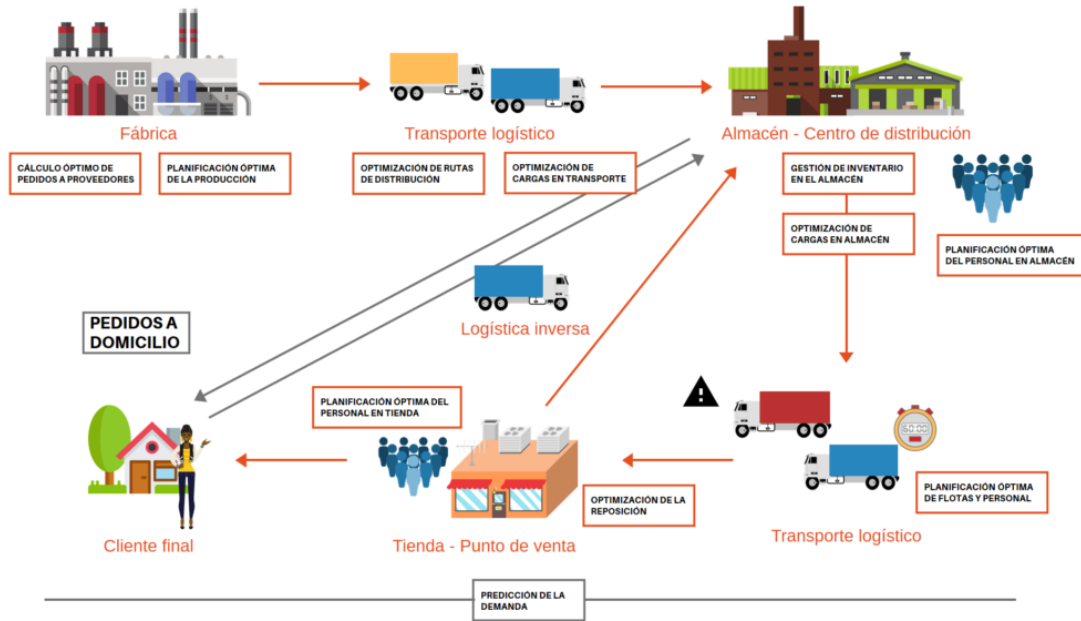
En mi opinión la distribución es el proceso logístico que se encarga de poner a disposición un producto al consumidor final en el lugar, la cantidad y el momento apropiado. Las empresas adoptan múltiples estrategias para llevar sus productos al mercado objetivo lo que realizan a través de lo que conocemos como canales de distribución.

El canal de distribución es una estructura de negocios y de organizaciones interdependientes que va desde el punto del origen del producto hasta el consumidor. Un canal de distribución está formado por personas y compañías que intervienen en la transferencia de la propiedad de un producto, a medida que este pasa del fabricante al consumidor final o al usuario industrial. (Gomez, 2010)

En el siguiente gráfico podemos evidenciar el proceso de la cadena de distribución:

Figura 4

Proceso de distribución.



Fuente: *decidesoluciones.es*

Proceso de Capacitación del Personal de Logística

“La capacitación interna de sus empleados está enfocada a formar instructores internos que posean las herramientas y experiencia necesaria dentro de la empresa para capacitar a otros en diversas áreas. Esto tiene un doble propósito: por un lado, disminuir los costos asociados a la formación y entrenamiento del personal que regularmente se hacía a través de organizaciones externas, y por el otro, valorar y aprovechar el conocimiento de su personal, especialmente de aquellos que por su experiencia y formación conocen a fondo cada uno de los procesos de la organización” (Daena, 2009)

Las capacitaciones empresariales aportan muchos beneficios tanto internos como externos por tal razón, si contamos con un personal bien entrenado con las suficientes habilidades para llevar a cabo procesos se van a ver reflejados con el alcance de los

objetivos y la misión de la compañía, siendo la capacitación un valor agregado por parte de la compañía a sus empleados.

(Dessler, 2001) nos habla del concepto de capacitación en la práctica como una herramienta de propiciar que la persona aprenda su trabajo mientras lo desempeña. Al momento de diseñar un programa de capacitación en la práctica, se deben tener en cuenta varios factores relacionados con el entrenador. Los mismos entrenadores deben recibir una capacitación cuidadosa y se les deben proporcionar los materiales que necesitan para la capacitación. Por su parte, los trabajadores expertos que son elegidos como entrenadores deben estar bien versados sobre métodos adecuados para enseñar; en particular deben conocer los principios del aprendizaje y la técnica de enseñanza laboral (p.257).

Marco Legal

ISO 9000: es un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad que especifican los elementos y como deben funcionar el conjunto de estos elementos para asegura la calidad de los bienes y servicios que produce la Organización. (Las Normas ISO 9000, s.f.)

La Norma ISO 9001 es la norma elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización de la calidad con mayor reconocimiento a nivel mundial. Gracias a este modelo, las organizaciones consiguen gestionar y controlar la calidad en todos sus procesos. (Unifikas, 2021)

ISO 9001:2008 Con respecto a la evolución del sistema de gestión de calidad acerca de la normatividad, en 1971 el Instituto de Estandarización Británico¹³ publicó la norma BS 9000 para el aseguramiento de la calidad en la industria electrónica, luego pasó a ser la

norma BS 5750 aplicable a todo tipo de industrias. Con base en ello, en 1987, la Organización Internacional de Estandarización¹⁴ (fundada en 1947) elaboró y publicó las normas serie ISO 9000 para la gestión de la calidad; después en 1994 realizó la primera revisión sin grandes cambios y en el 2000 la segunda revisión más profunda con cambios estructurales y estratégicos importantes. (Duarte, 2012)

Estas normas hablan de los esquemas que deben adoptar las compañías para la unificación y estandarización de todos sus procesos a través de unos procedimientos que se llevan a cabo por los diferentes empleados; todo esto con el fin de implementar un mejor sistema de trabajo y un modelo óptimo que busca un desarrollo continuo de la compañía.

Desarrollo y Logro de Objetivos

Conocimiento de los Procedimientos Actuales de la Logística en las Mercancías Nacionalizadas

Actualmente, la empresa no posee procesos ni formatos estandarizados para llevar el control de las funciones en cada una de las áreas; sin embargo, la oficina de comercio exterior por solicitud del coordinador hacia sus auxiliares realizó procedimientos de las actividades ejercidas por cada empleado; aunque estos procedimientos no están debidamente actualizados, es el único departamento que cuenta con estos.

Profundizando en el proceso logístico de la oficina de comercio exterior, se desarrollan actividades tales como la entrada y salida de mercancías, la legalización de tales productos que se van a distribuir para las diferentes ciudades (generación de tornaguías, elaboración de departamentalizaciones, solicitud de estampillas), fondo cuenta (pago de impuestos ICO y ADVALOREM), adicional a esto la inscripción de productos a la

plataforma departamental y la contratación de empresa de transporte. Revisando la información documental de las funciones que hacen parte del proceso logístico, se encuentran ciertos procedimientos de las actividades mencionadas en el párrafo anterior. A continuación, se relaciona evidencia de procedimientos que hacen parte del proceso logístico.

Inscripción de Productos en las Plataformas Departamental

Cuando se decide importar un producto de este tipo, primero se debe realizar este procedimiento, el cual para poder registrarlo en las plataformas departamentales debe contar registro Invima, numero DANE, se envía el oficio con la solicitud y se radica en el departamento de rentas; hay un plazo máximo de 15 días para su respuesta, 30 días para los licores.

Figura 5

Procedimiento inscripción de productos en los departamentos.

5. INSCRIPCIÓN DE PRODUCTOS EN LOS DEPARTAMENTOS

Para inscribir un producto y adicionarlo a nuestro Kardex es importante que cuente con:

- Registro sanitario
- Etiquetas con sello Invima
- Código y precio DANE

Para la etiqueta de los productos se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

Etiqueta Frontal

- ✓ El diseño debe ser igual al de la etiqueta aprobada en registro sanitario.
- ✓ Debe tener la Leyenda horizontal de "El exceso de alcohol es perjudicial para la salud" Ley 30 de 1986.

Contra etiqueta

- ✓ Número de registro sanitario.
- ✓ Datos del importador en español: Nombre, Nit, Dirección, teléfono, Pagina web (Opcional).
- ✓ Código de barras.
- ✓ Grado alcohólico aprobado en el registro sanitario (Que no esté un grado por encima o por debajo de lo aprobado que es la tolerancia permitida).
- ✓ Contenido neto en mililitros (ML).
- ✓ Número de Lote del producto.
- ✓ Debe tener la Leyenda "Prohibase el expendio de bebidas embriagantes a menores de edad" Ley 124 de 1994.

Después de haber considerado los anteriores puntos debe elaborarse un oficio dirigido a la Gobernación de Antioquia solicitando la inscripción de un nuevo producto que va a ser

Fuente: NOVILI S.A

Fondo cuenta: Cuando se paga el IVA de la declaración de importación, el auxiliar de importación pasa el soporte al auxiliar de logística con el soporte (declaración con sticker), con esta se procede a realizar el proceso para pago de impuestos ICO y Advalorem a través de la plataforma FIMPROEX, después de que se cumple con los requisitos de la página web se pasa para firma del representante legal y revisor fiscal y por último se pagan los impuestos.

Figura 6

Procedimiento de fondo cuenta.

PROCESOS AUXILIAR LOGISTICO

1. FONDO CUENTA:

Se realiza fondo cuenta cuando nos pasen la declaración de importación aceptada para pago de IVA.

- Se ingresa en la página FIMPROEX 2017.
- Primero actualizar el maestro, importador producto para revisar si la referencia ya está con código DANE e impuestos.
- Una vez actualizado ingresamos Fondo Cuenta, licores ley 1816/2016.
- **CASILLA A1:** Inicial.
- **CASILLA B1:** Declaración de importación Nro. 14 dígitos de stiker de la declaración de importación. Fecha de stiker
- **CASILLA C:** Datos de la Empresa.
- **CASILLA D1:** Clase (si es V-Vino, A-Aperitivo, L-Licor); OJO ES IMPORTANTE SEÑALAR BIEN EL PRODUCTO QUE CLASE ES. SINO PARA REALIZAR REENVIOS NOS GENERA INCONVENIENTES ESPECIALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE SANTANDER.
- **CASILLA D2:** Código DANE (al momento de digitar esta casilla se abre un cuadro donde te pide el código del producto que es el código de rentas y se da adjuntar automáticamente te sale el producto, si no puedes ingresar se da consultar y buscar la referencia)

Fuente: NOVILI S.A

Tornaguía: Cuando el fondo cuenta este cargado se procede hacer la distribución de las mercancías a las diferentes bodegas del país, para esto el coordinador de logística ejecuta y envía la separación, después se realiza la tornaguía; este es un documento de transporte legal el cual hace que los productos que van en el transporte sean legales para su comercialización.

Figura 7

Procedimiento elaboración de tornaguías.

2. ELABORACION DE TORNAGUIA:

Después de nacionalizada la mercancía Logística nos envía las separaciones para los diferentes departamentos.

- Primero se realiza una solicitud de inventario con referencias cantidad y nota de origen y destino en OFIMATICA
- Modulo Inventario
- Solicitud de inventario-Medellín
- Nuevo
- Tercero Doblevia.
- Nota que tornaguía se está realizando con dirección de origen y de destino.
- Agregamos las referencias que va en la tornaguía y seleccionamos en saldo de bodega de donde sale la mercancía (EJ-BMEDELLIN o ZFRIONEGRO) Control W y enter hasta cantidad.
- Cuando adjuntamos todas referencias y cantidades nuevamente damos control W para guardar.

ovimiento de inventarios

NOVILI S.A.

Consulta De (e) no afecta inventarios

Ofima S.A.S. Líderes en Software Empresarial

Consecutivo: 7780004976 Tipo de Dcto: Z1

Tipo Mvto: 698 (E) NO AFECTA INVENTARIOS Fecha: 2022/04/26

Tercero: 811023713-4 NOVILI S.A.#02 Documento: 7780004976

Cod Integ.: 0 VARIOS Precio / Costo: PAP

Nota: REENVIO DESTINO LA RESERVA

Producto	Descripcion	Saldo	Bodega	Cent. Cost	Tercero	Ubicacion	Und	Cantidad	Valor	tipodcto de	Producto de	Nota
05050501050009	MCH MONTES CHARDONNAY		BMEDELLIN	0	811023713-4	101	UND	24.00	0.0000			
05050803105015	CH Montes Cherub		BMEDELLIN	0	811023713-4	101	UND	24.00	0.0000			
05051103205005	MMA MONTES MALBEC		BMEDELLIN	0	811023713-4	101	UND	24.00	0.0000			

Descripciones: Producto, Unidad, Centro Costo, Lote, Lote Proveedor

Totales: Total 0.00, Cantidad 72.00, Items 3

Versión del Módulo 2021.01

Fuente: NOVILI S.A

Elaboración de DPT: Después de que se obtiene la tornaguía original se debe realizar departamentalización al lugar de destino para legalizar la tornaguía correspondiente y solicitar estampillas. Para ello se ingresa en la página de INFOCONSUMO, allí se ubica el departamento de DESTINO y por consiguiente se llenan los rubros requeridos.

Figura 8





Procedimiento elaboración de departamentalizaciones.

3. ELABORACION DE DEPARTAMENTALIZACIONES:

Después de que se tiene la tornaguía original se debe realizar departamentalización al lugar de destino para legalizar la tornaguía y solicitar estampillas.

- Se ingresa en la página de INFOCONSUMO <https://infoconsumo.syc.com.co/>
- allí se ubica en departamento de DESTINO de la mercancía EJ. (ANTIOQUIA, QUINDIO, RISARALDA)
- Declaraciones IMP
- Licores
- Importar desde tornaguía, numero de la tornaguía

Proceso con → Licores Importados - Ley 1393 del 12 de Julio de 2010

Licores Importados Instructivo 	Cargar formulario con tornaguía N°: <input type="text"/>	y vigencia del: <input type="text"/>	Cargar Formulario
Licores Importados - Decreto 127 del 21 de enero de 2.010 Instructivo 	Cargar formulario con tornaguía N°: <input type="text"/>	y vigencia del: <input type="text"/>	Cargar Formulario
Licores Importados - Ley 1393 del 12 de Julio de 2010 Instructivo 	Cargar formulario con tornaguía N°: <input type="text" value="05305896"/>	y vigencia del: <input type="text" value="2018"/>	Cargar Formulario
Licores Importados - Ley 1816 del 19 de Diciembre de 2016 Instructivo 	Cargar formulario con tornaguía N°: <input type="text"/>	y vigencia del: <input type="text"/>	Cargar Formulario

Al cargar aparecerá una ventana con el formulario que se debe verificar que siempre estén correctos los siguientes datos:

Fuente: NOVILI S.A

Estampillas: Cuando se carga el de fondo cuenta pagado en la plataforma, se realiza todo el proceso para la solicitud de tornaguías ya mencionado anteriormente y con el numero de la DPT (departamentalización) se hace la solicitud de acta de estampilla, para que la mercancía pueda ser comercializada legalmente.

Figura 9

Procedimiento elaboración de estampillas.

4. ELABORACION DE ESTAMPILLAS:

- Pago estampilla pro-Universidad de Antioquia que se calcula con el 2% del valor de los productos.
- mediante la plataforma www.syc.com.co > Central [infoconsumo](#) > Declaraciones > Declaraciones UDEA.
- Nueva declaración
- Seleccionar si es 1er quincena o 2da.
- Clic en importado, distribuidor e importador.
- Municipio Medellín, validar que los datos de la empresa estén correctos.
- Clic en DPT se ingresa el número de departamentalización a la que va a corresponder el pago, consultar.

The screenshot displays the 'Declaración UDEA' interface within the SYC NUEVO INFOCONSUMO - SYCTRACE system. The header shows the company name 'DOBLEVA COMUNICACIONES S.A.' and ID '8110237134'. The form is set for 'Importado' origin and 'DPT' base. The period is 2018, 1st quincena. The company details are: DOBLEVA COMUNICACIONES S.A., CR 41 10 23 BRR EL POBLADO MEDELLIN, ANTOQUIA, with declarant ID 70963273 and name CALLE RAMIREZ DANIEL MAURICIO. A 'Consultar' button is present. The bottom navigation bar includes 'ANTIOQUIA', 'MENU PRINCIPAL', and 'DECLARACIONES' with sub-options for UDEA, DERECHOS DE EXPLOTACION DE INTRODUCCION, DECLARACION PRO ELECTRIFICACION, and DECLARACION DE PARTICIPACION DE ALCOHOL POTABLE.

Fuente: NOVILI S.A

Traslados: El procedimiento de traslados se da en cada situación cuando la mercancía va a ser trasladada de un lugar a otro, sin importar que sea al interior de un lugar por ejemplo dentro de zona franca. A continuación, se describen los tipos de traslados, sin antes dejar claro que estas funciones se realizan a través del sistema interno de la empresa:

Traslado entre bodegas (transito-nacionalizar): Cuando se recibe un correo de ingreso de mercancía a zona franca por parte de la auxiliar de importaciones con la

información de número de importación, cantidades y referencias; se debe realizar un traslado entre bodegas.

Traslado tránsito a zona franca: Cuando se nacionaliza la mercancía y se realiza fondo cuenta se recibe un correo de Mercancía nacionalizada desde la auxiliar de importaciones con la información de número de importación, cantidades y referencias; se debe realizar un traslado de tránsito a zona franca Rionegro quiere decir que ya disponemos de la mercancía para realizar separaciones.

Traslado entre bodegas (zona franca-las bodegas): Cuando se realizan separaciones y se envía mercancía a los departamentos con la tornaguía debemos realizar un traslado correspondiente a cada bodega de destino.

Figura 10

Procedimiento traslados

8. TRASLADOS

TRASLADO ENTRE BODEGAS (TRANSITO-BNACIONALIZAR): Cuando recibimos el correo ingreso de mercancía a zona franca de auxiliar de importaciones con la información de número de importación, cantidades y referencias; se debe realizar un traslado entre bodegas.

- Ingreso a OFIMATICA
- Modulo Inventario
- F3_703 S1- (ST) Traslados entre bodega
- Inventario
- Nuevo
- Tercero Doblevia.
- Precio/costo PAP (Costo promedio)
- Nota Traslado de la transito a Bnacionalizar IMP ###
- Enter hasta movimiento
- Consecutivo 603, Tipo Mvto 603 traslado entre bodegas
- Bodega la de ingreso en este caso Bnacionalizar.
- Importación el numero automáticamente nos arrastra las referencias y cantidades de esa importación verificar con el correo que nos envían si son los mismos datos.
- Verificamos que en la bodega si diga que sale de transito control w
- Verificamos que si ingrese a Bnacionalizar y control w ya queda guardado
- Se envía el soporte de traslado.



NOVILI S.A.

ENTRADA ALMACÉN

No. 6970000992

811023713-4

Datos del Tercero

Recibido de: NOVILI S.A.	Fecha de Expedición: 2022.03.31
Tipo Movimiento: 697 - (E) AJUSTE POR MAYOR VALOR DEL	Código Integración: 697
Bodega Traslado: ZFRIONEGRO	Documento: 6970000992

Código	Descripción	Unidad	Bodega	Lote	Cantidad	Valor Unit.	Valor Total
05050501005005750	Mch Montes Chardonnay	UND	ZFRIONEGRO	0		11,370,240.00	
05050501005009750	Mach Montes Alpha Chardonnay	UND	ZFRIONEGRO	0		36,395.84	
05050501105007750	Mabl Montes Selección Leyda	UND	ZFRIONEGRO	0		20,629.85	
05050803105015750	Ch. Montes Cherub	UND	ZFRIONEGRO	0		22,348.54	



NOVILI S.A.

SALIDA ALMACÉN

No. 7040000638

811023713-4

Datos del Tercero

Enviado a: NOVILI S.A.	Fecha de Expedición: 2022.02.02
Tipo Movimiento: 704 - (ST) TRASLADO TRANSITO A ZF	Código Integración: 704
Bodega Traslado: BNACIONALIZAR	Documento: 7040000638

Código	Descripción	Unidad	Bodega	Lote	Cantidad	Valor Unit.	Valor Total
	Flor De Vetus Verdejo	UND		0	1,500.00	14,153.90	21,230,862.99
	Ib Izadi Blanco	UND		0	300.00	21,199.72	6,359,918.56
	Pruno 1500	UND		0	60.00	52,018.18	3,121,091.04
	Pruno	UND		0	1,020.00	22,577.71	23,029,269.25
	Ib Izadi Selección	UND		0	120.00	26,505.79	3,180,695.60
	Ic Izadi Crianza	UND		0	720.00	18,868.37	13,585,228.48
	Flor De Vetus Toro Tinto 750	UND		0	2,400.00	18,234.26	43,762,229.43

Fuente: NOVILI S.A

Estos son algunos de los procedimientos realizados por el auxiliar de logística, en los cuales se puede percibir que en cada uno de estos describen el paso a paso para la ejecución de la actividad, además contienen imágenes y formatos como evidencia y soporte del procedimiento.

Con base al archivo donde se encuentra el inventario de las mercancías que detalla el total de unidades disponibles en cada punto de venta e historial de ventas, el coordinador

de logística realiza el proceso de selección de los productos nacionalizados para su debida distribución a los diferentes almacenes que carecen de inventario.

Plan de Mejoramiento Sugerido

Después de conocer las funciones, dialogar con los partícipes y leer los procedimientos del proceso logístico con los que cuenta la oficina de comercio exterior, se identifican ciertas falencias en algunas de las actividades que se desarrollan en esta área, para lo cual sería pertinente establecer estrategias que ayuden al mejoramiento a la hora de ejecutarlas.

Inicialmente, se puede percibir que los procedimientos, aunque se resalta que es la única área que posee información documental de las actividades, se encuentran desactualizados, por ende, genera un reproceso cuando por alguna u otra razón los directivos deciden rotar o cambiar el personal; el nuevo empleado no tiene un empalme claro y presenta falencias en el control y desarrollo de las funciones del puesto.

Cada jefe que participa del proceso logístico tiene el deber de alimentar el archivo en el cual se plasma el inventario; aunque la información se suministra del mismo sistema cada uno construye su propio formato. Se descubre que la información no concuerda por lo tanto se toman malas decisiones cuando se realiza la distribución.

Adicionalmente, se evidencia que el responsable del despacho de los productos no efectúa un análisis integral (inventario actual, historial de ventas, ventas específicas a clientes) para la correcta repartición de la mercancía, como consecuencia la empresa debe pagar sobrecostos en reenvíos de una bodega a otra.

Diseño de Estrategias Para la Correcta Distribución de Mercancías y el Control de Inventarios

Inicialmente para tener un buen control y verificación acerca del funcionamiento de cada puesto de trabajo es necesario implementar procedimientos de los procesos que operan en cada una de las áreas; por tal razón es importante adecuar la estandarización de las actividades mediante el establecimiento de procedimientos y formatos para la transparencia y la buena ejecución de las funciones.

En cada departamento la persona responsable de los procesos debe construir procedimientos en el cual describa detalladamente el paso a paso de las actividades que se desarrollan en este, con sus respectivas evidencias; para las oficinas que ya cuentan con esta información se solicita realizar una verificación y se debe efectuar su respectiva actualización en caso de que se requiera.

Para el proceso de separación y distribución se planifica una reunión entre los coordinadores de comercio exterior y de logística, para que entre ambas partes tomen las decisiones pertinentes acerca del despacho de las mercancías a las diferentes bodegas alrededor del país; para esto se debe de realizar un análisis detallado previamente del archivo interno de la empresa llamado PVO (Planeación de ventas y operaciones), el cual es el archivo madre donde se registran las ventas, compras e inventario actual. Con base a este documento se procede a realizar la respectiva división de los bienes para entregar a los almacenes que carecen de unidades; teniendo en cuenta este instrumento se minimiza errores en el momento de realizar la selectividad y por lo tanto no se pagan sobrecostos en reenvío de mercancías. A continuación, se presenta el formato de planeación de ventas y operaciones.

Figura 11

Archivo PVO (Planeación de Ventas y Operaciones).

REFERENCIA	BODEGA	CLAS	TIPO	INV ACTUA	Dias de Inventar	P1	P2	ZF MD	BBNA	TRANSI	ORDEN COMPR
AH Altos Las Hormigas Clasico 1500	ALTOS LAS HORMIGAS	C	CLASICO	58	580	-	-	-	-	-	-
AH Altos Las Hormigas Clasico 375	ALTOS LAS HORMIGAS	A	CLASICO	1.200	85	-	-	1.788	-	-	-
AH Altos Las Hormigas Clasico	ALTOS LAS HORMIGAS	A	CLASICO	426	16	2.136	2.148	-	-	-	4.284
AH ALTOS LAS HORMIGAS CLASICO GP X2	ALTOS LAS HORMIGAS	A	CLASICO	487	-	-	-	129	-	-	-
AHT Altos Las Hormigas Terroir	ALTOS LAS HORMIGAS	B	TERROIR	688	306	-	-	312	-	-	-
AHR Altos Las Hormigas Reserva	ALTOS LAS HORMIGAS	B	RESERVA	196	128	-	-	-	-	-	-
CL Colonia Las Liebres	ALTOS LAS HORMIGAS	B	CLASICO	128	20	360	360	-	-	-	720
ALTOS LAS HORMIGAS TINTO BONARDA	ALTOS LAS HORMIGAS	A	CLASICO	1.684	180	-	-	3.036	-	-	-
ALTOS LAS HORMIGAS GUALTALLARY	ALTOS LAS HORMIGAS	C	RESERVA	45	386	-	-	-	-	-	-
FLOR DE VETUS VERDEJO	ARTEVINO	A	CLASICO	689	49	-	-	-	-	-	1.800
FLOR DE VETUS TORO TINTO 750	ARTEVINO	A	CLASICO	684	73	-	-	1.056	-	-	600
PRUNO	ARTEVINO	A	CLASICO	559	49	-	-	-	-	-	1.800
PRUNO 1500	ARTEVINO	C	CLASICO	60	655	-	-	-	-	-	60
FINCA VILLACRECES	ARTEVINO	C	GRAN RESERVA	37	45	-	-	-	-	-	120

Fuente: NOVILI S.A

Cuando entramos a analizar puntualmente los diferentes inconvenientes que surgen a través de un mal suministro de información para el control y claridad del inventario, se tiene en cuenta muchos factores y por lo tanto se plantea que los responsables de dichas funciones deben trabajar con un formato estandarizado para su debido trabajo, gracias a esto la información será precisa y disminuye el riesgo para la toma de decisiones. Se solicita trabajar con el archivo PVO expuesto en el párrafo anterior.

El correcto desarrollo de las estrategias planteadas es dependiente de contar con un personal con todas las habilidades y determinaciones para poder implantarlas adecuadamente a sus funciones, dado esto, es necesario programar capacitaciones constantemente para el manejo del sistema interno y la efectividad en el abastecimiento de la información.

6. Aportes a mi Formación Personal

- La estandarización de procesos ayuda al entorno estar calculado de una manera inteligente, óptima y aprovechable de la mejor manera suministrando así el 100% del proceso que vaya a ejecutar.

- Si se tiene un correcto control no incurrirá en fallos o errores que se pueden evitar con el correcto control transparente de las situaciones.
- Tener claridad sobre lo que se está realizando ayudara al correcto funcionamiento.
- Se puede aplicar en todo, como en finanzas personales o estructuración de un evento propio ayudando a ser eficaces en todo el camino dando así mejores resultados de los que se espera este de.

7. Aportes a mi Formación Profesional

- En esta empresa o en cualquier otra el sistema ayuda en el área de logística dando resultados correctos en el área de comercio exterior.
- Se obtienen datos precisos sobre que se tiene y que no en bodega o lugares de almacenamiento de mercancía, además de estadísticas precisas sobre los productos que son de mayor necesidad para solicitar en la próxima orden de compra.
- Se genera un sistema completamente automático y certero ayudando así al control de mercancías y ventas.
- Minimizar errores, perdidas en la empresa, y optimizar el control de inventarios en la entidad, teniendo internamente un manejo transparente en el cual cualquier persona se pueda acercar y obtener la información que esta necesita sin con funciones y errores que quizá se presenten.
- Lograr tener encontró total o al menos parcial sobre inventario, movimiento de entrada y salida, disminuyendo perdidas, rotación de personal y malos entendidos.

8. Conclusiones

Como practicante profesional considero que es una valiosa oportunidad que permite el aumento en el aprendizaje en un entorno laboral, conociendo en cierta manera el

funcionamiento de los procesos en el área de comercio exterior, además identificando problemas para buscar una posible solución para la eficiencia del proceso.

Dentro del proceso de distribución encontramos variables como la optimización de los recursos, de la información y del tiempo que se debe tener en cuenta para que el inventario de unidades existentes no permanezca más del tiempo determinado en almacenamiento; además llevar un buen control de registro de entradas y salidas y así minimizar el riesgo de reprocesos, pérdida y daño de mercancía, lo cual en algunas ciudades por factores externos puede afectar de manera directa en la calidad del producto por ser un producto perecedero.

La empresa hace énfasis en busca que los procesos puedan ser más organizados y efectivos a la hora de ejecutarlos; por lo tanto, en su relación con el plan de mejoramiento permite establecer y unificar procedimientos para la estandarización de los procesos en las distintas áreas.

Después de haber conocido todas las funciones que se desarrollan en el área de comercio exterior y haber identificado algunos problemas primordialmente en el campo logístico podemos concluir que la estandarización de los procesos es la base fundamental que requiere cualquier procedimiento independientemente cual sea el área, para llevar un completo control y supervisión de la actividad a desarrollar.

9. Recomendaciones

Se recomienda a la empresa programar capacitaciones en el sistema de gestión de calidad con personas certificadas en el ámbito para la verificación y supervisión de los procedimientos que se empezará a documentar, así mismo a través de las charlas ayudará al personal de la empresa a la ejecución de estos.

Es importante tener una fecha inicial para tomar acción sobre la propuesta planteada, a su vez tener fechas en el cual se evalúen los procesos que se han realizado y poder efectuar la corrección si es necesario.

Cuando los procedimientos ya se encuentran documentados la empresa debe contratar o seleccionar profesionales del sistema de gestión de calidad para proyectar visitas de auditorías internas que efectúen control sobre el procedimiento y verifiquen el cumplimiento de las actividades.

En el proceso de separación y distribución se recomienda una buena comprensión y una lectura muy detallada de la información que se suministra del sistema, en conjunto de una eficiente toma de decisión por parte de los coordinadores se minimiza el riesgo y se estandariza la ejecución de la actividad.

Es necesario que se realice un plan de seguimiento para evaluar la efectividad de las estrategias aplicadas en los procesos de la empresa.

10. Referencias Bibliográficas y Cibergrafías

Academia crandi. (23 de Julio de 2020). Obtenido de

<https://academia.crandi.com/negocios-digitales/estandarizacion-de-procesos/>

Bogotá, C. d. (2010). bibliotecadigital.ccb.org.co. Obtenido de

<https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/11688/100000138.pdf?sequence=1>

Bogotá, C. d. (2014). bibliotecadigital.ccb.org.co. Obtenido de Cámara de comercio de

Bogotá:

https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/1040/3726_logisticainternacionalcomercioexterior.pdf

Daena. (2009). International Journal of Good Conscience. Daena.

Dessler, G. (2001). Administración de personal. México: Prentice Hall Hispanoamérica.

Duarte, F. G. (2012). *Estandarización y documentación de los procesos operativos*. Cali:

universidad autónoma de occidente. Obtenido de

<https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/3044/TID00967.pdf;jsessionid=A1D2C85F9436AE9E09ACA942C06C1F97?sequence=1>

Ferrel, O. d., Hirt, G., Ramos, L., Adriaenséns, M., & Flores, M. A. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*.

Gomez, A. M. (2010). Canal de distribución. Cali: Universidad ICESI. Obtenido de

<http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Canales%20de%20distribuci%C3%B3n.pdf>

International Journal of Good Conscience. (2009 septiembre). Daena.

Las Normas ISO 9000. (s.f.). Obtenido de

https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/17343/mod_resource/content/0/000000_SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20ISO%209000.pdf#:~:text=La%20serie%20de%20Normas%20ISO,servicios%20que%20produce%20la%20Organizaci%C3%B3n.

Laveriano, W. (enero de 2010). *Importancia del control de inventarios en la empresa.*

Actualidad empresarial, pág. 198. Obtenido de

<http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Importancia%20del%20control%20de%20inventarios%20en%20la%20empresa.pdf>

Morales, G. H. (07 de 04 de 2017). Pulso pyme. Obtenido de

<https://www.pulsopyme.com/la-estandarizacion-la-base-la-productividad-personal-empresarial-pais/>

Tafolla, H. (2000). *Estandarización y Globalización.* SEGMENTO.

Unifikas. (08 de 04 de 2021). Obtenido de <https://www.unifikas.com/es/noticias/como-cumplir-con-los-estandares-de-la-norma-iso-90019>