Optimizar el Proceso de Nacionalización en Agencias de Aduanas Nivel Uno a Través de la Herramienta Microsoft Excel.

Wilmer Camilo Barrera Pinzón, Daniela Caballero Ospino y Juan Diego Delgado González

Administración de Empresas, Fundación Universitaria Compensar

Proyecto fin de grado Para Facultad Escuela de Negocios

Ph.D. Liliana Patricia Arias Jiménez

Mayo de 2024

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

Contenido

Índice de Tablas 4

Índice de Figuras 5

Resumen 6

Introducción 8

Caracterización de las empresas 10

Planteamiento del problema 12

Objetivos 14

Objetivo General 14

Objetivos Específicos 14

Marcos 15

Antecedentes 15

Marco conceptual 18

Marco legal 21

Método 23

Tipo de investigación 24

Fuentes de información 24

Técnicas de recolección e instrumento 25

Resultados 29

Discusión 41

Referencias 46

Anexos 48

Índice de Tablas

Tabla 1. Datos Agencia de Aduanas FENIX 10

Tabla 2. Datos Agencia de Aduanas SIACO 10

Tabla 3. Datos Agencia de Aduanas Magnum Logistic 11

Tabla 4. Cuestionario para entrevista. 25

Tabla 5. Ficha técnica censo. 26

Tabla 6. Estructura de censo. 27

Índice de Figuras

Ilustración 1. Tabulación de resultados pregunta 3 34

Ilustración 2. Tabulación de resultados pregunta 4 35

Ilustración 3. Tabulación de resultados pregunta 5 36

Ilustración 4. Tabulación de resultados pregunta 6 37

Ilustración 5. Tabulación de resultados pregunta 7 37

Ilustración 6. Tabulación de resultados pregunta 8 38

Ilustración 7. Tabulación de resultados pregunta 9 39

Ilustración 8. Tabulación de resultados pregunta 10 40

Ilustración 9. Validación de expertos 48

Ilustración 10. Validación de expertos 50

Ilustración 11. Validación de expertos. 53

Ilustración 12. Cuestionario para empleados 56

Resumen

Se inició la investigación solicitando a los departamentos involucrados en la gestión los manuales de nacionalización e importación, estas agencias de aduanas fueron de gran valor para analizar y entender el procedimiento en general. Se recopiló toda la información y evidencias necesarias de los sistemas de gestión y herramientas implementadas en la creación de bases de datos, en la elaboración de declaraciones de importación y revisión de declaraciones, esto nos permitió identificar oportunidades de mejora en los sistemas y sus procedimientos.

Se implementaron varias herramientas de obtención de información como encuestas y entrevistas, con la información obtenida de los empleados de las diferentes agencias se logró identificar las oportunidades de mejora relacionadas directamente con la ejecución del proceso de nacionalización, ya que, según estos requerimientos, se enfocó esta investigación.

Se obtuvo información del área operacional, número de personas en la operación y posibles cuellos de botella en la operación; enfocando los resultados en la gestión y cumplimiento, esto con el fin de identificar si es viable la automatización de los procesos y su aplicación. Esta recolección de información se realizó mediante entrevistas y encuestas, dirigidas al personal que opera diariamente con aplicativos relacionados con esta actividad.

Fue importante aprovechar los recursos tecnológicos para descargar información de las plataformas que cuentan con históricos de las muestras. Este insumo tan importante, nos permitió conocer un macro de las operaciones del comercio exterior y cómo puede contribuir el aplicativo propuesto a mejorar la productividad y efectividad de los procesos, se consideró el proveedor tecnológico predominante de las agencias de aduanas para encontrar mejoras y entender los procesos requeridos para dar cumplimiento a las actividades.

Soportado en marcos legales del comercio exterior y las aduanas en Colombia, se plantea una propuesta de automatización, en la misma se consideró que se cumpla con la normatividad estipulada en el régimen aduanero colombiano Decreto 1165 del 2019 y Decreto 920 del 2023 los cuales regulan el régimen sancionatorio aduanero.

Al investigar cada rubro mencionado, se propone una herramienta aplicable a los diferentes sistemas de gestión, automatizar los procesos de base de datos, se elaboró a precisión una revisión de las declaraciones de importación que funcionará con archivos planos y transmisiones intercambio electrónico de datos (EDI) compatibles con el sistema SIGLO XXI de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), basados en experiencias reales ofreciendo a los usuarios una vivencia diferente en sus labores diarias, con esta herramienta se espera lograr minimizar tiempos y sobre costos causados por sanciones y rescates generados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) por errores u omisiones en las declaraciones de importación.

Palabras Claves**:** Nacionalización, Importación, Automatización, Arancel, Aduanas, Declaración de Importación y Partida Arancelaria.

Introducción

En el mundo del comercio internacional, la agilidad y la precisión en la prestación de servicios aduaneros no son una ventaja, son una necesidad, esta abarca un compromiso de las diferentes áreas de una organización aduanera relacionadas en la importación o exportación. La eficiencia en los servicios aduaneros es crucial para el éxito del comercio internacional. Mejorar estos procesos es fundamental para garantizar un flujo de mercancías.

La importancia de mejorar la eficiencia en los servicios aduaneros ha sido reconocida como algo esencial en el comercio internacional. Esta motivación impulsa la elección de este tema para la investigación. Para investigar la hipótesis planteada, se opta por aplicar una investigación descriptiva mediante entrevistas y encuestas que describen las características de la población específica, recoge datos sustanciales para el proyecto y resumen la información con cuidado; al emplear un método mixto permite cuantificar y medir datos a partir de respuestas y la cualitativa obteniendo opiniones precisas de los implicados aplicando los instrumentos de recolección propuestos.

El problema radica en la necesidad de unificar procesos genéricos, los cuales al ser ejecutados manualmente y al manejar múltiples pantallas, pueden aumentar el porcentaje de error. El objetivo del proyecto investigativo es proponer una herramienta diseñada en Microsoft Excel que permita dar positivo a los procesos aduaneros, especialmente en las aduanas de nivel uno, permitiendo manipular la información correcta y evitando multas que puedan retrasar o impedir la nacionalización de las mercancías.

Actualmente Microsoft Excel es una herramienta idónea y muy completa que permite realizar procesos contables y logísticos de forma exacta y precisa, facilitando el uso y comprensión de datos en tiempo real.

Se hipotetiza que la implementación de esta herramienta reducirá los tiempos de procesamiento y mejorará la precisión en la transcripción e interpretación de la información aduanera.

Caracterización de las empresas

A continuación, se ofrece una presentación visual de los datos generales relacionados con las tres Agencias de Aduanas de nivel 1 que se prevé sean la población por impactar. Estas agencias están en Bogotá, concretamente en los barrios de Puente Aranda, Modelia y Normandía (Fontibón).

Tabla 1. *Datos Agencia de Aduanas FENIX*

DATOS DE LA EMPRESA												
Razón Social	AGENCIA DE ADUANAS FENIX											
Dirección	Cl. 49a # 74-31, Bogotá											
Página Web	https://fenix.com.co/											
Sector de la economía pertenece la empresa		**Primario (Agricultura/minería)**				**Secundario (industrias manufactureras)**		X		**Terciario (servicios)**		
Actividad Económica Específica	Empresa dedicada a la logística, transporte y agencia de aduanas.											
Cantidad de Empleados que trabajan en la empresa	X	**Entre 11 y 50 X**				**Entre 51 y 200**				**Más de 201**		
DATOS DEL CONTACTO												
Nombre del Contacto	CESAR MAURICIO FAJARDO / COORDINADOR DE ADUANAS											
No. de Teléfono/Ext.	3178947462											
Correo Electrónico	Cesar.fajardo@agenciafenix.com.co											

Fuente: Recursos documento anteproyecto de investigación.

Tabla 2. *Datos Agencia de Aduanas SIACO*

DATOS DE LA EMPRESA												
Razón Social	AGENCIA DE ADUANAS SIACO											
Dirección	AV CRA 24 97-28											
Página Web	https://www.siaco.com.co/											
Sector de la economía pertenece la empresa		**Primario (Agricultura/minería)**				**Secundario (industrias manufactureras)**		X		**Terciario (servicios)**		
Actividad Económica Específica	Empresa dedicada a la logística, transporte y agencia de aduanas.											
Cantidad de Empleados que trabajan en la empresa		**Entre 11 y 50**		X		**Entre 51 y 200**				**Más de 201 X**		
DATOS DEL CONTACTO												

Nombre del Contacto	OSCAR MAURICIO ARIZA / COORDINADOR SENYOR DE IMPORTACIONES
No. de Teléfono/Ext.	3213858954
Correo Electrónico	Oscar.ariza@repremundo.com.co

Fuente: Recursos documento anteproyecto de investigación.

Tabla 3. *Datos Agencia de Aduanas Magnum Logistic*

DATOS DE LA EMPRESA						
Razón Social	AGENCIA DE ADUANAS MAGNUM LOGISTICS					
Dirección	EDIFICIO BURO OFC 304					
Página Web	https://www.magnum.com.co/					
Sector de la economía pertenece la empresa		**Primario (Agricultura/minería)**		**Secundario (industrias manufactureras)**	X	**Terciario (servicios)**
Actividad Económica Específica	Empresa dedicada a la logística, transporte y agencia de aduanas.					
Cantidad de Empleados que trabajan en la empresa		**Entre 11 y 50**		**Entre 51 y 200**		**Más de 201 X**
DATOS DEL CONTACTO						
Nombre del Contacto	OSCAR DANIEL PATARROYO / EJECUTIVO DE CUENTA					
No. de Teléfono/Ext.	3164161370					
Correo Electrónico	Oscar.patarroyo@magnum.com.co					

Fuente: Recursos documento anteproyecto de investigación.

En las tablas anteriores se evidencia que las entidades se dedican al sector de la economía secundaria (industrias manufactureras), donde están ubicadas, formas de contactar dicha entidad e información de cuantos empleados tiene los cuales varía entre sí.

Planteamiento del problema

Los procesos que realizan las agencias aduaneras son fundamentales para facilitar el flujo de mercancías y aportar al comercio internacional en Colombia. Se radica en que se quiere dar una solución de gran impacto en un entorno aduanero nacional e internacional para las empresas que prestan este servicio en Colombia; el objetivo de iniciar un proceso estructurado enfocando a detectar y entender las oportunidades de mejora, mitigarlas y exponer una posible solución con un sistema básico que contenga los elementos esenciales necesarios para el ejercicio de las funciones aduaneras. Se propone emplear técnicas productivas que brinden mayor utilidad, fomentando la innovación en los mercados de las agencias aduaneras que aún operan de manera manual. La importancia de este proyecto no solo tiene el trasfondo de optimizar los procedimientos aduaneros, reducir tiempos de trámite y la minimización de errores en la documentación asociada a la nacionalización de mercancías, minimizar posibles errores en la documentación asociada a la nacionalización de mercancías, sino que también busca mitigar los costos derivados de la declaración de información inconsistente ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

Para solucionar esta problemática, se brinda un sistema automatizado en la herramienta Microsoft Excel, aprovechando esta plataforma versátil, de fácil acceso y ampliamente utilizada, donde se pueden desarrollar soluciones innovadoras y eficientes para la gestión de datos y procesos, basadas en los conocimientos de los integrantes del grupo.

Siguiendo con la justificación del presente trabajo de investigación, se relacionan los recursos disponibles para culminar con éxito el proyecto fin de grado:

- Talento humano: Integrantes del grupo, tutora de proyecto: Liliana Patricia Arias Jiménez y docentes de tutorías académicas.

- Recursos técnicos: Computadoras, software, bases de datos públicos y conexión a internet para acceder a recursos en línea.
- Recursos de tiempo: Horas prácticas establecidas en el pensum académico-correspondientes a 96 horas distribuidas en las 16 semanas del periodo académico y horarios sujetos a la disponibilidad para reuniones de equipo.

Objetivos

Objetivo General

Investigar las formas de mejorar el proceso de nacionalización en agencias de aduanas nivel uno mediante el uso de la herramienta Microsoft Excel.

Objetivos Específicos

- Evaluar la nacionalización de importación en las agencias de aduanas nivel uno, utilizando Microsoft Excel como herramienta, para identificar áreas de mejora y optimizar el desarrollo de los procesos que garanticen el cumplimiento de los indicadores de gestión acordados con los clientes, evitando errores que puedan causar sanciones y sobrecostos operativos.
- Establecer plantillas estandarizadas para el ingreso, la transcripción y la validación de datos en el sistema automatizado, garantizando la coherencia de información.
- Proponer una herramienta informática, de fácil uso e interpretación, diseñada en Microsoft Excel, que permita disminuir el margen de error en los procesos de digitación y revisión de declaraciones de importación en las agencias de aduanas nivel uno.

Marcos

Antecedentes

Para dar un panorama más amplio, el proyecto se fundamenta en conocimientos expuestos por autores que han realizado múltiples hallazgos y especializados, aportan bases para crear nuevos conocimientos o aportes que ayuden a mejorar.

En la validación de antecedentes, se pueden identificar posibles riesgos y problemas que podrían surgir durante el desarrollo del proyecto, esto permite tomar medidas preventivas para mitigar estos riesgos y evitar posibles obstáculos en el futuro.

Casas, J. (2019). Aduanas y comercio internacional.

En el relato escrito, el autor se propone analizar los desafíos actuales y las tendencias emergentes en el ámbito del comercio internacional y las aduanas, esto puede incluir el impacto de la globalización, la digitalización del comercio, la evolución de las cadenas de suministro globales y los cambios en las políticas comerciales internacionales.

El escrito reconoce una visión de los procedimientos aduaneros y el comercio internacional actual, donde las compañías deben involucrar herramientas tecnológicas y estar actualizadas en la cadena logística y el comercio exterior, ya que, el proyecto se enfoca en crear una herramienta tecnológica.

Calderón, M. (2015). Curso de derecho aduanero.

El derecho aduanero se encarga de regular todas las normativas y procedimientos relacionados con la importación, exportación y tránsito de mercancías a través de las fronteras de un país. Su principal objetivo es establecer las reglas y regulaciones que gobiernan el movimiento de bienes a través de las aduanas, asegurando el cumplimiento de las leyes fiscales, comerciales, sanitarias, ambientales y de seguridad.

Este escrito ofrece un curso completo sobre derecho aduanero, abordando la legislación aduanera base y pilar del proyecto actual, con visión nacional e internacional, tomando el panorama de cambios en Colombia y Venezuela, estableciendo conexión en regímenes aduaneros identificando controversias y litigios en parámetros aduaneros.

Cabello Pérez M. (2016) Las aduanas y el comercio internacional.

La relación entre las aduanas y el comercio internacional es fundamental para entender cómo funcionan las transacciones comerciales entre diferentes países. Regulación del intercambio de bienes, cumplimiento de normativas comerciales, facilitación del comercio y cooperación internacional.

Este texto ofrece un análisis detallado sobre la relación entre las aduanas y el comercio internacional, explorando diversos aspectos claves relacionados con esta interacción directa de las faces o áreas impactadas en un proceso de importación o exportación. Lo que es bastante importante para entender cómo funciona el comercio y la aduana de Colombia.

Cabrera Cánovas A. (2014) Casos de gestión administrativa del comercio internacional.

Tener referentes basados en experiencias vividas, es fundamental para aprender de las experiencias de actores en búsqueda de soluciones prácticas, que referencian métodos y herramientas, para minimizar errores en el proceso.

Este texto, se enfoca en casos prácticos y ejemplos relacionados con la importancia gestión administrativa en el comercio internacional, plasma escenarios aplicados al campo que este proyecto desea impactar y proponer acciones correctivas, generando una visión completa de panoramas aún no conocidos.

La fuente Fernando (2012) Aspectos del comercio exterior.

Explorando la política comercial de un país, el autor trabaja incluyendo sus estrategias de negociación en acuerdos comerciales internacionales, aranceles, cuotas y otras barreras comerciales, permitiendo reconocer los vastos procesos de legalización mercantil. En el ámbito de la actividad

mercantil y la participación en mercados extranjeros, es crucial comprender algunos conceptos y definiciones clave.

El libro relaciona de manera directa con un lenguaje que ayuda a entender cómo funciona esta dinámica y cómo se puede desarrollar nuevas estrategias para tener éxito en ella.

Sutherland Jeff (2014) El arte de hacer el doble de trabajo en la mitad de tiempo.

Enfatiza la importancia de fomentar una colaboración sólida entre todos los miembros del equipo de proyectos. El enfoque ágil para la gestión de proyectos se centra en la colaboración, la iteración y la adaptabilidad como medios para mejorar la eficiencia y la velocidad en la entrega de resultados. Uno de los cocreadores de Scrum, presenta un enfoque ágil para la gestión de proyectos, destacando la importancia de la colaboración, la iteración y la adaptabilidad para mejorar la eficiencia y la velocidad en la entrega de resultados.

Hugo Suarez H. (2020) LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE ADUANAS - Pasado, presente y futuro. La obra recorre el pasado, analiza el presente y se adentrarse en el futuro de la institución emblemática de la comunidad aduanera internacional. Evidencia los enormes aportes que estas prestigiosas y reconocidas Organizaciones vienen realizando para el crecimiento seguro del comercio exterior mundial. Actualizando procesos, vigilantes al cumplimiento de las normativas.

Cabello Pérez M. (2020) Las Aduanas y el comercio Internacional.

El texto introduce directamente al lector a implementar medidas de seguridad para prevenir el contrabando de mercancías ilícitas o prohibidas, como drogas, armas o productos falsificados.

Esto incluye la inspección de contenedores y la utilización de tecnologías de detección avanzadas.

En este libro se evidencia las diferentes cargas que, Pese a las responsabilidades regulatorias, las aduanas también pretenden facilitar el comercio internacional al agilizar los procedimientos aduaneros y reducir los tiempos de espera en los puntos de entrada y salida.

Marco conceptual

La definición y la contextualización de conceptos, especialmente aquellos menos conocidos es un elemento fundamental para garantizar que los lectores puedan comprender el alcance y la relevancia del proyecto investigativo.

Tener esta claridad permite adaptar una posición informada y fundamentada con respecto a los resultados y conclusiones presentadas en el estudio.

Proceso de Nacionalización de mercancías: Según el Decreto 1165, 2019: Consiste en el cumplimiento de todos los trámites exigidos por las normas aduaneras para permitir a las mercancías introducidas al territorio aduanero nacional, ser sometidas a la modalidad de importación que corresponda. La nacionalización comprende desde la presentación de la declaración aduanera hasta la culminación del régimen de importación correspondiente que, mediante el otorgamiento del levante por parte de la autoridad aduanera, garantice su libre disposición.

Los requisitos legales y normativos que se deben ejercer en el proceso de nacionalización de carga sometidas a los diferentes regímenes de importación en Colombia. Este Decreto es la base legal del proyecto ya que la herramienta a crear del proyecto debe cumplir con los parámetros establecidos en esta norma por regular a todas las compañías implicadas en el comercio exterior.

Declaración aduanera: Según el D**e**creto 1165, 2019. Es el acto o documento mediante el cual el declarante indica el régimen aduanero específico aplicable a las mercancías, declara impuestos para el pago de tributos aduaneros e indica la información requerida por la norma del embarque.

Es el servicio prestado por las aduanas al importador, donde con la declaración de importación se nacionalizan las importaciones en territorio nacional ante la aduana. Basados esta declaración de importación se realizará la herramienta respetando los parámetros establecidos en el Decreto.

Trámite aduanero: Según el Decreto 1165, 2019. El trámite aduanero es el conjunto de pasos, actuaciones y diligencias que deben llevarse a cabo en el marco del procedimiento aduanero, desde su inicio hasta su culminación. Todas las alusiones en normas especiales a formalidad aduanera deberán entenderse referidas a trámite aduanero.

Es el procedimiento que debe realizar la agencia de aduanas para llegar a la nacionalización de la carga, donde cada proceso está enmarcado en la norma, este trámite aduanero abarca varios pasos desde la llegada de la carga a territorio nacional, hasta nacionalizar la carga ante la Aduana y entregarla al importador. Es fundamental para la realización de este proyecto entender cada trámite aduanero desde el marco legal y entender cada proceso en la cadena logística del comercio exterior.

Declarante: Según el Decreto 1165, 2019. Es la persona que suscribe y presenta una declaración aduanera a nombre propio o por encargo de terceros. El declarante debe realizar los trámites inherentes a su despacho.

Es el papel que se otorga a la agencia de aduanas para actuar como terceros de sus contratantes y presentar la declaración aduanera, realizando todo lo referente al trámite.

Digitalizar: Según el Decreto 1165, 2019. Es la acción de convertir la información de la imagen de un documento físico, empleando un escáner u otro dispositivo, en representaciones electrónicas en un código digital, que puede ser transferido, procesado y almacenado por los Servicios Informáticos Electrónicos.

Es el proceso implementado en las agencias de Aduana donde se digitalizan documentos soporte aduaneros los cuales serán presentados ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) por medio de servicios informáticos electrónicos, involucrando la tecnología en el comercio exterior y la aduana. Es fundamental la digitalización de documentos en una agencia de aduanas, ya que,

el comercio exterior en Colombia se mueve por medios de sistemas informáticos, por lo que para realizar este proyecto se debe entender este término debido a que será aplicado en la herramienta tecnológica a diseñar.

Importación: Según el Decreto 1165, 2019.Es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional cumpliendo con los términos y condiciones previstos en el presente decreto.

El proceso de ingresar mercancías desde el exterior a territorio nacional cumpliendo con los parámetros establecidos en la aduana de cada país en el mundo y regidos por la Organización mundial del comercio exterior (OMC). Es una de las razones principales por las cuales se realiza el proyecto, ya que, en base a la importación y sus procesos se realizará la herramienta y respetando lo establecido por el decreto anterior mencionado.

Servicios Informáticos Electrónicos: Según el Decreto 1165, 2019. Son aquellos dispuestos por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), para la realización de los trámites, operaciones, procesos y procedimientos en materia aduanera, soportados en el software y hardware destinado para tal efecto.

Son los servicios establecidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) para regular y ejercer los procesos de importación y exportación en territorio nacional interactuando con las agencias de aduanas e importadores.

SIGLO XXI es la plataforma principal en Colombia y en el cual se elaboran declaraciones de importación, se pagan tributos aduaneros, se solicita autorización (Selectividad) de las declaraciones de importación, se realizan correcciones, modificaciones y/o legalizaciones a las declaraciones de importación entre otros. Con este sistema se realizará la herramienta, ya que mediante SIGLO XXI se transmiten archivos de intercambio electrónico de datos (EDI) para generar declaraciones de importación y pagarlas.

Marco legal

Colombia, como los demás países, tiene su propia normativa a lo que compete el ingreso de mercancías extrajeras al país, ya sea para su uso o comercialización. Todas estas se relacionan para especificar las reglas del juego en los procesos de importación y nacionalización de mercancías. Estas normativas establecen las bases para cumplir el pago de tributos justos destinados al beneficio en común, y sirven como métodos de protección para evitar el ingreso de mercancía que pueda perjudicar a las personas del territorio nacional o aumentar la competencia desleal.

Estas son las normas que reglamentan y fundamentan el presente proyecto de grado.

DECRETO 1165 DE 2019. ESTUATUTO ADUANERO COLOMBIANO.

Facultad que tiene la autoridad aduanera para controlar el ingreso, permanencia y traslado de las mercancías desde el territorio nacional, con este rigen las disposiciones legales y reglamentarias que regulan los regímenes aduaneros.

DECRETO 920 DEL 2023. NUEVO REGIMEN SANCIONATORIO DEL ESTATUATO ADUANERO.

Régimen sancionatorio que regula infracciones aduaneras.

COMPRENDIO NORMATIVO DE ADUANAS Y COMERCIO EXTERIOR. MANUAL REALIZADO POR ANALDEX.

Establece una introducción e información general de los marcos normativos aduaneros para el sector de comercio exterior y logística.

ENTIDADES RELACIONADAS CON LA ACTIVIDAD DE LAS AGENCIAS ADUANERAS:

- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). Entidad que regula las aduanas nacionales y sus procedimientos.
- Open Comex. Proveedor de sistemas de gestión para el comercio exterior en Colombia.

- INVIMA. Entidad reguladora de ingreso de alimentos y medicamentos al territorio nacional.
- ICA. Entidad reguladora de ingreso de productos vegetales, minerales o animales al territorio nacional.

Método

La investigación se realizó bajo el tipo de investigación mixta (cualitativa y cuantitativa), la cual permite obtener la información sustancial sobre la oportunidad de mejora planteada, esto con el fin de identificar si es viable la automatización de los procesos y su aplicación. Con respecto al método de investigación mixta (Martínez Ruiz, H., 2012) manifiesta que la metodología mixta ofrece una visión mucho más completa de la realidad social, al recuperar los aspectos favorables de los modelos cuantitativo (análisis estadístico, muestreo probabilístico, aplicación de cuestionarios cerrados) y los integra con los del modelo cualitativo (interpretación de lo individual, entrevista abierta, observación participante).

La investigación cualitativa se enfocó en realizar entrevistas abiertas a funcionarios líderes de área de las agencias de aduanas nivel uno antes mencionadas. Este instrumento de recolección permitirá conocer la perspectiva de los encargados de supervisar el trabajo operativo y dar claridad sobre posibles oportunidades de mejora identificadas en la realización de actividades.

La investigación cuantitativa se enfocó en realizar una encuesta a una parte de la población de las áreas operativas de cada agencia de aduana ubicada en los barrios de Normandía, Fontibón y Modelia. Este censo permitirá conocer la perspectiva de los funcionarios operativos referentes a los procedimientos que son necesarios para la nacionalización de mercancía que manejan.

El estudio se realizó en empleados del área operativa de la Agencia de Aduanas FENIX, Agencia de Aduanas SIACO y Agencia de Aduanas Magnum Logistic; ubicadas en los barrios de Normandía, Fontibón y Modelia. La entrevista fue revisada y avalada por un experto en metodología de la investigación: Víctor Hugo Piñeros Báez docente de la Facultad Escuela de Negocios en la Fundación Universitaria Compensar, el formato de evaluación se podrá evidenciar en los anexos con el número 1. La encuesta fue revisada y avalada por dos expertos en metodología de la investigación: Jesús Abel

Afanador Barajas y Franz Esteban Rodríguez Franky docentes de la Facultad Escuela de Negocios en la Fundación Universitaria Compensar, los formatos de evaluación se podrán evidenciar en los anexos 2 y 3.

Tipo de investigación

La investigación abordada para el desarrollo en este trabajo es descriptiva, mediante una encuesta que describe sistemáticamente las características de una población específica, recoge datos sobre una hipótesis o teoría que exponen y resumen la información con cuidado, para analizar cuidadosamente los resultados para contribuir al conocimiento y conocer más sobre lo que conlleva esta investigación. Al emplear un método mixto permite cuantificar y medir datos a partir de respuestas y la cualitativa obteniendo opiniones precisas de los implicados aplicando los instrumentos de recolección propuestos.

Población: Cada agencia de aduanas cuenta con un rango de empleados entre uno y cien empleados.

Muestra para entrevistas: Tres funcionarios líderes de área de las agencias de aduanas nivel uno.

Muestra para censos: Siete trabajadores del área operativa de cada agencia de aduanas y para un total veintiún censos a los que se pudo acceder.

Instrumentos de recolección de información: Entrevistas y censos.

Fuentes de información

Se determinan las fuentes principales para extraer datos informativos necesarios para el desarrollo del proyecto son: Las fuentes primarias y secundarias.

Fuentes primarias.

Son las fuentes primarias que contienen la información más relevante y original, ofreciendo datos precisos y seguros extraídos directamente de las agencias de aduana objeto de estudio. Estas fuentes primarias se utilizaron como primera fuente para desarrollar este trabajo.

1. Entrevista con funcionario líder de área de cada agencia de aduanas.
2. Cuestionario enviado a correo de funcionarios operativos.

Fuentes secundarias.

Para el proceso investigativo propuesto es necesario como se expone anteriormente acudir a fuentes de información secundarias que nos aporten en la recolección de datos, generalmente en herramientas y sistemas tecnológicos:

1. Acceso a página de Arancel Legis Comex.
2. Acceso a la página de la DIAN base de datos de agencias de aduanas.
3. Acceso a página de la Cámara de Comercio (histórico).

Técnicas de recolección e instrumento

Entrevistas: Se diseñó una entrevista a los líderes de área de cada agencia de aduanas para indagar más sobre las oportunidades de mejora.

Las preguntas se diseñaron para tratar los temas de alta importancia, como los procedimientos actuales de nacionalización de importación que manejan, posibles cuellos de botella y los procesos críticos que pueden estar generando la mayor cantidad de reprocesos.

Tabla 4. *Cuestionario para entrevista.*

Analizando Posibilidades: Entrevistas para la Mejora Continua Fundación Universitaria Compensar Abril, 2024

Nombre:

Con el objeto de profundizar sobre temáticas referentes al proyecto investigativo, se realiza el siguiente cuestionario para tener orientación sobre posibles oportunidades de mejora en el área operativa.

1. ¿Cuál es su cargo dentro de la empresa?
2. ¿Has notado algún patrón o tendencia en los errores cometidos por los colaboradores en tu equipo?
3. ¿Qué tipo de errores son más frecuentes o problemáticos en tu experiencia?
4. ¿Cuáles crees que podrían ser las causas subyacentes de estos errores recurrentes?
5. ¿Hay factores externos o internos que contribuyan a la ocurrencia de estos errores?
6. ¿Hay iniciativas específicas que crees que podrían implementarse para reducir los errores y mejorar el desempeño general?
7. ¿Crees que automatizar algunos procesos facilitaría más el trabajo en los colaboradores y disminuir los errores?

Agradecemos su participación y sus aportes en esta entrevista. Estos comentarios serán fundamentales para identificar y abordar cualquier posible mejora.

Encuesta: Se diseña una encuesta para tener más conocimiento sobre los procesos referentes a los procedimientos que son necesario para la nacionalización de mercancía que manejan desde la perspectiva de los funcionarios operativos.

Tabla 5. *Ficha técnica censo.*

FICHA TÉCNICA	
REALIZADO POR:	Wilmer Camilo Barrera Pinzón, Daniela Caballero Ospino y Juan Diego Delgado González.
TIPO DE ESTUDIO:	Cuestionarios a empleados.
FECHA DE REALIZACIÓN:	16/04/2024
POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO:	Funcionarios operativos de agencia de aduanas.
TAMAÑO DE LA MUESTRA:	21 cuestionarios.
MÉTODO DE RECOLECCIÓN:	Encuesta virtual (Con una duración media de 5 minutos).

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta el formulario que consta de diez preguntas que se implementaron en las agencias de aduana.

Esta se realizó por medio de la página gratuita survio.com, que permite realizar estas encuestas y difundir mediante link de acceso (https://www.survio.com/survey/d/K8M9R9S5Y6A5T4Z3B) a las personas de interés.

Tabla 6. *Estructura de censo.*

Analizando Posibilidades: Encuesta para la Mejora Continua **Fundación Universitaria Compensar** **Abril, 2024** **¿Cuál es su nombre? _____**	
PREGUNTA	**RESPUESTAS**
Dado que se presume que utilizan aplicativos para llevar a cabo los procesos operativos en su empresa, ¿podría compartir cuáles son esos aplicativos y si están relacionados con funciones específicas dentro de su ámbito laboral?	N/A
En cuanto al aplicativo que suele utilizar para su trabajo, ¿cómo considera que es el uso y la comprensión del aplicativo?	a. Difícil b. Neutral c. Fácil d. Muy fácil
¿Cuántos aplicativos y/o servicios en línea debe manejar para realizar correctamente su labor?	a. 1 b. 2 c. 3 d. 4 o más
¿Cree que la utilización de distintas aplicaciones puede incrementar la probabilidad de cometer errores?	a. Si b. No
¿Cuáles cambios relevantes sugeriría usted para mejorar el uso del aplicativo que maneja?	a. Interfaz b. Tiempo c. Manejo d. Otra (por favor, especifique)
¿Qué grado de utilidad atribuiría usted a una herramienta que integre múltiples archivos en el proceso de su operación?	a. Poco útil b. Moderadamente útil c. Útil d. Muy útil
¿Qué método prefiere para recibir capacitación sobre una nueva herramienta ofimática?	a. Manual b. Video formación c. Presencialmente
¿Qué importancia atribuye al programa Microsoft Excel para el desempeño de sus funciones?	a. No es importante b. Poco importante

	c. Indiferente d. Importante e. Muy importante
Considerando que para desempeñar su labor debe utilizar y estar familiarizado con archivos planos, ¿podría indicar con qué frecuencia experimenta errores en dichos archivos durante su trabajo?	a. Nunca b. Poco frecuente c. Ocasionalmente d. Frecuente e. Muy frecuente

Resultados

El diagnostico de los procesos operativos en las agencias de aduana es de suma importancia ya que, los resultados obtenidos del mismo permiten familiarizarse con las posibles oportunidades de mejora que se presentan en los procesos internos y afectan la operación de la organización.

Estos permiten cumplir con el objetivo de obtener información útil que pueda ser analizada y utilizada para la comprensión de escenarios de error, identificación de posibles mejoras y la validación de la hipótesis planteada. Con los resultados se espera poder tomar acción con fundamento y claridad de situaciones reales que a menudo suelen experimentar los trabajadores con el uso de herramientas y gestión de su labor al momento de realizar la nacionalización de mercancía.

A continuación, se exponen los resultados derivados de las entrevistas aplicadas a líderes de procesos en las agencias de aduanas que fueron de apoyo para este trabajo.

Analizando Posibilidades: Entrevistas para la Mejora Continua
Fundación Universitaria Compensar
Abril, 2024

Nombre : César Mauricio Fajardo Lopez
Para profundizar en temáticas referentes al proyecto investigativo, se realiza el siguiente cuestionario para orientar sobre posibles oportunidades de mejora en el área operativa.

1. ¿Cuál es su cargo dentro de la empresa?
2. ¿Has notado algún patrón o tendencia en los errores cometidos por los colaboradores en tu equipo?
3. ¿Qué tipo de errores son más frecuentes o problemáticos en tu experiencia?
4. ¿Cuáles crees que podrían ser las causas subyacentes de estos errores recurrentes?
5. ¿Hay factores externos o internos que contribuyan a la ocurrencia de estos errores?
6. ¿Hay iniciativas específicas que crees que podrían implementarse para reducir los errores y mejorar el desempeño general?
7. ¿Crees que automatizar algunos procesos facilitaría más el trabajo en los colaboradores y disminuir los errores?

Respuestas de la entrevista:

1. Coordinador Senior.
2. Si, se evidencia errores en el momento de la elaboración de la declaración de importación en las casillas 42, 43, 44, 45, 58 que ocasionan demoras ante el cliente y sanciones generadas por la DIAN.
3. Errores en consultas de inventarios (Bultos, pesos, manifiesto de la carga) que se generan al momento de digitar las declaraciones de importación.

4. Falta de concentración y en algunos casos de conocimiento de las personas que elaboran las declaraciones de importación, aunque se debe tener en cuenta que para la función de analista de comercio exterior estos conocimientos ya se deberían tener.
5. Los factores más relevantes son volumen de trabajo y falta de conocimiento, donde recomiendo que las empresas realicen capacitaciones semanales ya que la normatividad se está actualizando día a día y estos cambios a veces no son retroalimentación en las compañías.
6. Se deben realizar capacitaciones semanales en normatividad, no sobre cargar de trabajo a los analistas y realizar mejores filtros en los reclutamientos de personal.
7. Sí, es importante las automatizaciones o desarrollos en el proceso de nacionalización de carga ya que el ahorro de tiempo es muy importante en los procesos.

Según las respuestas del señor César, es evidente una gran problemática en la capacitación y el ingreso de personal no apto para los cargos que se encargan de la nacionalización de mercancías, por un lado, se exponen dos factores, primero, la constante actualización de la normativa que interviene directamente con estos procesos necesarios para ejercer la actividad comercial y seguido por la falta de conocimientos de los colaboradores, ya sea por falta de actualización o porque desde su ingreso no cumplían con los requisitos necesarios, para estos inconvenientes si es fundamental que las agencias de aduana generen estrategias para mantener informados a sus colaboradores con los cambios más significativos que tengan las diferentes normas que aplican en el ejercicio de su labor, como boletines semanales o reuniones simples en las cuales se garantice que sean claras las nuevas instrucciones, deben garantizar que los sistemas que se manejan también cuenten con actualizaciones constantes, por otro lado reevaluar los perfiles las vacantes para esos cargos que generan mayor grado de inconvenientes con el fin de validar si estos cumplen con lo necesario.

Además, las respuestas anteriores también confirman que la digitación de diversos aspectos en la declaración de importación es uno de los errores más frecuentes y problemáticos en esta actividad. Se espera que la unificación o automatización de ciertos aspectos de la labor de los encargados reduzca su carga de trabajo y, al mismo tiempo, ayude a prevenir errores.

Nombre : Oscar Mauricio Ariza Malaver

Para profundizar en temáticas referentes al proyecto investigativo, se realiza el siguiente cuestionario para orientar sobre posibles oportunidades de mejora en el área operativa.

1. ¿Cuál es su cargo dentro de la empresa?
2. ¿Has notado algún patrón o tendencia en los errores cometidos por los colaboradores en tu equipo?
3. ¿Qué tipo de errores son más frecuentes o problemáticos en tu experiencia?
4. ¿Cuáles crees que podrían ser las causas subyacentes de estos errores recurrentes?
5. ¿Hay factores externos o internos que contribuyan a la ocurrencia de estos errores?
6. ¿Hay iniciativas específicas que crees que podrían implementarse para reducir los errores y mejorar el desempeño general?
7. ¿Crees que automatizar algunos procesos facilitaría más el trabajo en los colaboradores y disminuir los errores?

Respuestas de la entrevista:

1. Ejecutivo de cuenta.
2. Errores en digitación comunes y repetitivos, productos mal creados en las bases de datos que ocasionan errores ante la DIAN y molestias ante el cliente.
3. Casillas de consulta de inventario en la declaración de importación, errores en casilla 91 descripciones mínimas por productos mal creados o error en digitación de palabras y ortografía.
4. Falta de concentración, errores en base de datos es muy frecuente que se cree un producto mal y de ahí para adelante se siga trabajando mal todos los pedidos hasta que la DIAN o un auditor se dé cuenta y se modifique el producto.
5. Los factores más relevantes son concentración, mala manipulación del sistema, falta de conocimiento en normatividad y falta de conocimiento en Excel.
6. Garantizar una base de datos fiable donde los analistas no tengan permisos para modificar los productos y capacitaciones en las herramientas del sistema.
7. En mi experiencia profesional el comercio siempre ha estado actualizado con las herramientas tecnológicas y mejoras que se puedan realizar para automatizar y optimizar procesos, inclusive hay departamentos que se dedican a buscar mejoras en los procesos de nacionalización y plasmarlos en herramientas informáticas.

Según las respuestas del señor Oscar, se evidencia una gran necesidad de unificar las bases de datos que manejan los colaboradores, poder centralizar la información y bloquear la edición de la información, sería fundamental para disminuir errores de digitación, ortografía y la creación errada de productos. Con estas respuestas se corrobora la hipótesis planteada de la necesidad de una herramienta que permita unificar la mayor cantidad de información utilizada en los procesos operativos de las agencias de aduana, ya que, el manejo de múltiples bases, la no concentración, la falta de

conocimientos y más están generando cuellos de botella en los procesos. Con la propuesta realizada se espera que estos puedan disminuir y otorgar una mejora.

Analizando Posibilidades: Entrevistas para la Mejora Continua
Fundación Universitaria Compensar
Abril, 2024

Nombre : Oscar Daniel Patarroyo
Para profundizar en temáticas referentes al proyecto investigativo, se realiza el siguiente cuestionario para orientar sobre posibles oportunidades de mejora en el área operativa.

1. ¿Cuál es su cargo dentro de la empresa?
2. ¿Has notado algún patrón o tendencia en los errores cometidos por los colaboradores en tu equipo?
3. ¿Qué tipo de errores son más frecuentes o problemáticos en tu experiencia?
4. ¿Cuáles crees que podrían ser las causas subyacentes de estos errores recurrentes?
5. ¿Hay factores externos o internos que contribuyan a la ocurrencia de estos errores?
6. ¿Hay iniciativas específicas que crees que podrían implementarse para reducir los errores y mejorar el desempeño general?
7. ¿Crees que automatizar algunos procesos facilitaría más el trabajo en los colaboradores y disminuir los errores?

Respuestas de la entrevista:

1. Coordinador de importaciones y exportación 3.
2. Errores en digitación, clasificación de productos y creación en base de datos.
3. Casillas de bultos, pesos, valoración y descripción de los productos (esta es la más común en aduanas).
4. Digitaciones erradas por falta de concentración. Cuando elaboran las DIM ya que son muchas casillas y cuando son bastantes referencias.
5. Los factores internos ya que los clasificados, analistas y hasta revisores cometen errores por falta de conocimiento o concentración.
6. En nuestra agencia cada vez que se cometen errores, se realizan capacitación exponiendo el error no para hacer sentir mal a la persona si no para que todos conozcan estos errores del día a día y no se vuelvan a cometer a nivel general.
7. En nuestra agencia los sistemas son bastantes complejos por lo que se generan varios planos donde se transcribe la misma información varias veces, una automatización en estos archivos generaría bastantes beneficios en el proceso.

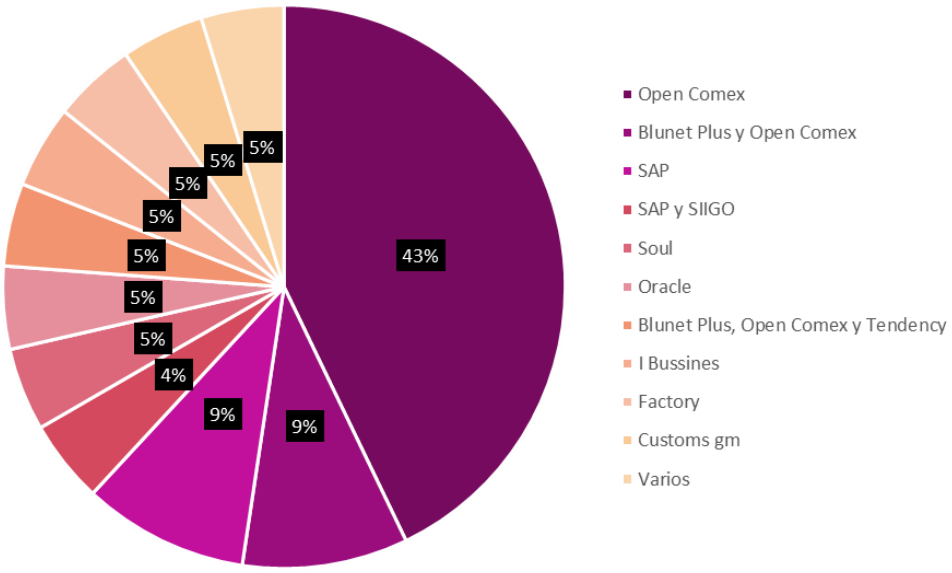
Según las respuestas del señor Oscar Daniel, se evidencia una gran valoración en un sistema automatizado que agrupo diferentes archivos necesarios para realizar la labor operativa, se denota también el interés de la agencia por disminuir los errores recurrentes ya sea por digitación, falta de

concentración o en la misma creación de bases de datos; la creación de una herramienta que logre disminuir estas oportunidades de mejora será atractiva para las agencias.

A continuación, se exponen los resultados derivados del cuestionario aplicado a los variados empleados de las agencias de aduanas que fueron de apoyo para este trabajo.

Pregunta 2. Dado que se presume que utiliza aplicativos para lleva a cabo los procesos operativos en su empresa, ¿podría compartir cuáles son esos aplicativos y si están relacionados con funciones específicas dentro de su ámbito laboral?

Ilustración. *Resultados pregunta 2 censo*



Basándose en los datos recopilados, se evidencia una diversidad significativa en los sistemas utilizados por las agencias de aduana encuestadas para gestionar sus operaciones.

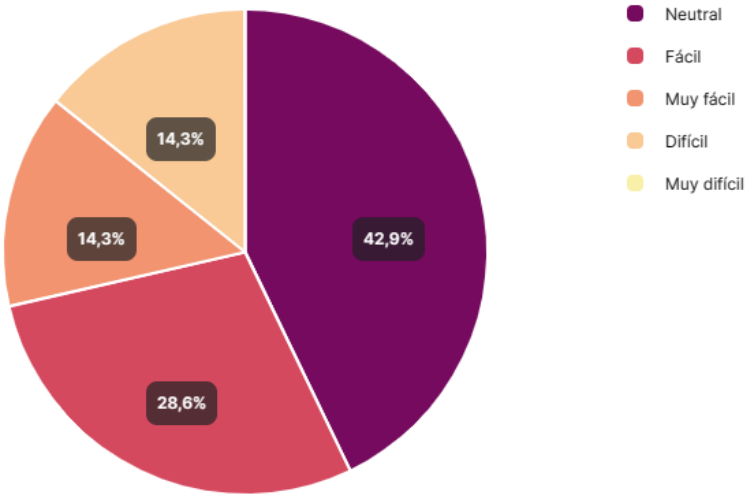
La prevalencia de sistemas como Open Comex y SAP refleja su popularidad y confiabilidad en el ámbito aduanero, mientras que la presencia de una variedad de otros sistemas indica la adaptabilidad de las agencias a diferentes plataformas tecnológicas. Esta diversidad sugiere que no existe un enfoque

único o dominante en la gestión de procesos aduaneros, sino que las agencias optan por soluciones que mejor se adapten a sus necesidades específicas. Sin embargo, también plantea la posibilidad de una mayor complejidad en la interoperabilidad y la estandarización de procesos entre diferentes agencias.

Como se evidencia el programa más utilizado por los empleados, Open Comex, fue una base guía para realizar la herramienta, lo que permite trabajar sobre algo que los trabajadores conocen y el resultado obtenido sea mejor.

Pregunta 3. En cuanto al aplicativo que suele utilizar para su trabajo. ¿Cómo considera que es el uso y la comprensión del aplicativo?

Ilustración 1. *Tabulación de resultados pregunta 3*



La mayoría de los encuestados señala que para ellos el uso y la comprensión del aplicativo que manejan para cumplir con su labor es neutral con una respuesta del 42.9%, según esta pregunta se evidencia que, en cuanto al aplicativo, los empleados no suelen tener mayor problema en su manejo, ya que solo el 14.3 % afirma que es difícil y ninguno señala que es muy difícil.

Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados conocen, manejas he implementan un sistema operativo o un sistema de gestión, para desarrollar diariamente sus deberes laborales

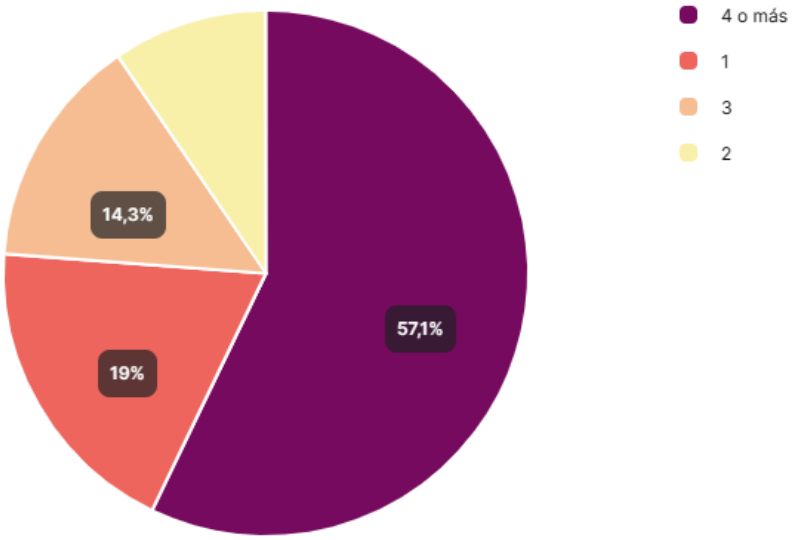
consideran que el uso y la comprensión del aplicativo es neutral. Esto sugiere que, para la mayoría de los empleados, el aplicativo no representa un desafío significativo en términos de manejo, comprensión o uso.

Brindando un apoyo constante y seguimiento en la implementación y manejo de nuestra herramienta los usuarios que tengan alguna duda o dificultad en el

Pregunta

4. ¿Cuántos aplicativos y/o servicios en línea debe manejar para realizar correctamente su labor?

Ilustración 2. *Tabulación de resultados pregunta 4*

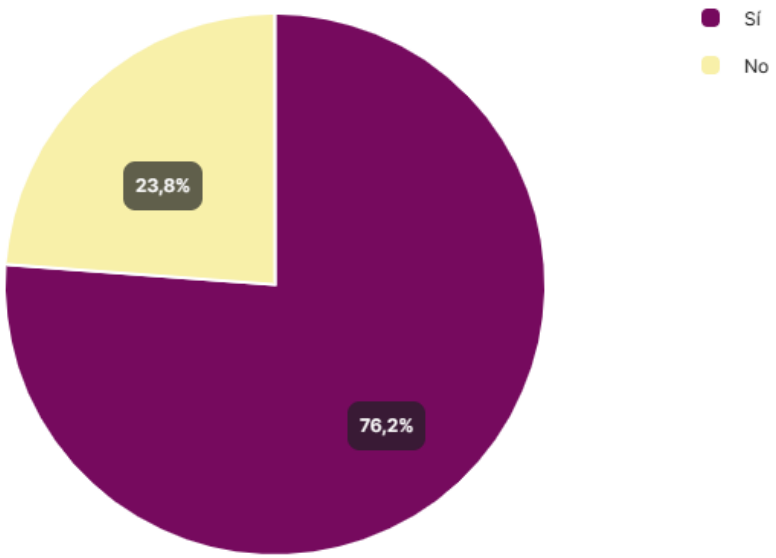


Según los datos recopilados, el 57.1 % de los encuestados indicó que requieren manejar cuatro o más aplicativos y/o servicios en línea para desempeñarse adecuadamente en su trabajo, lo que sugiere una complejidad considerable en las tareas diarias. El 19 % de los participantes señaló que solo necesitan manejar un solo aplicativo o servicio en línea, lo que es un porcentaje menor, pero una cantidad significativa de respuesta al total de encuestados. Asimismo, el 14.3% de los encuestados

mencionaron que deben utilizar tres aplicativos y/o servicios en línea, mientras que el resto indicó la necesidad de manejar únicamente dos.

Pregunta 5. ¿Cree que la utilización de distintas aplicaciones puede incrementar la probabilidad de cometer errores?

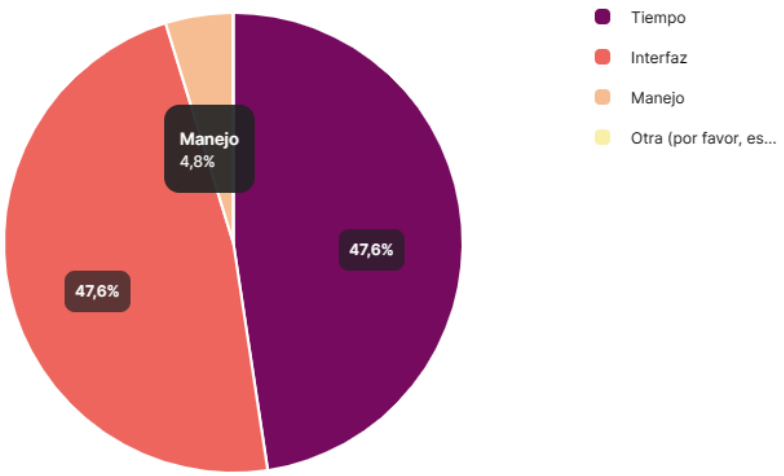
Ilustración 3. *Tabulación de resultados pregunta 5*



De acuerdo con los datos recopilados, un notable 76.2% de los encuestados expresaron estar de acuerdo con la afirmación de que el uso de múltiples aplicaciones puede incrementar la probabilidad de cometer errores durante la ejecución de sus tareas. El porcentaje de empleados que comparten lo mismo expuesto en la hipótesis del trabajo y, por otro lado, el 23,8 %, un porcentaje menor, señala no estar de acuerdo con esa afirmación.

Pregunta 6. ¿Cuáles cambios relevantes sugeriría usted para mejorar el uso del aplicativo que maneja?

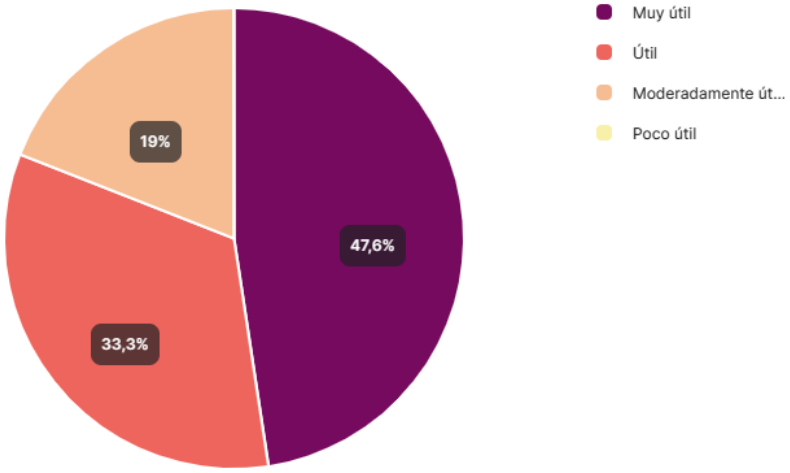
Ilustración 4. *Tabulación de resultados pregunta 6*



El 95.2% de los encuestados sostiene que los cambios más relevantes se deberían en el tiempo e interfaz. El restante 4.8% opina que la mejora debería centrarse en el manejo, mientras que ninguno de los encuestados sugirió otra mejora distinta.

Pregunta 7. ¿Qué grado de utilidad atribuiría usted a una herramienta que integre múltiples archivos en el proceso de su operación?

Ilustración 5. *Tabulación de resultados pregunta 7*

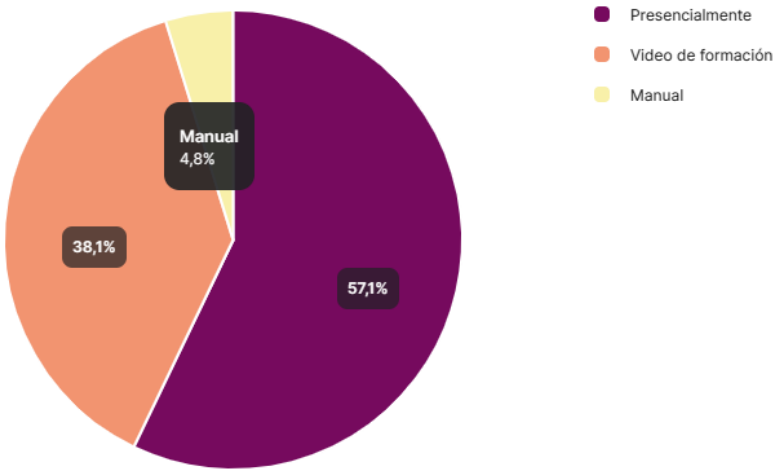


Cuando se contempla una herramienta que integre múltiples archivos en el proceso de la operación, el 47.6% de los encuestados considera que sería altamente útil. Asimismo, el 33.3% afirma que puede ser útil y el 19% restante lo considera moderadamente útil. Para la mayoría de los

encuestados se evidencia que la creación de una herramienta funcional sería útil, por lo que la propuesta sería de gran valor.

Pregunta 8. ¿Qué método prefiere para recibir capacitación sobre una nueva herramienta ofimática?

Ilustración 6*. Tabulación de resultados pregunta 8*



Al investigar sobre el método de capacitación preferido por los encuestados, se observa que el 57.1% prefiere que sea de manera presencial, el 38.1% opta por la formación a través de videos y el 4.8% de los empleados considera que preferiría un manual como método de capacitación.

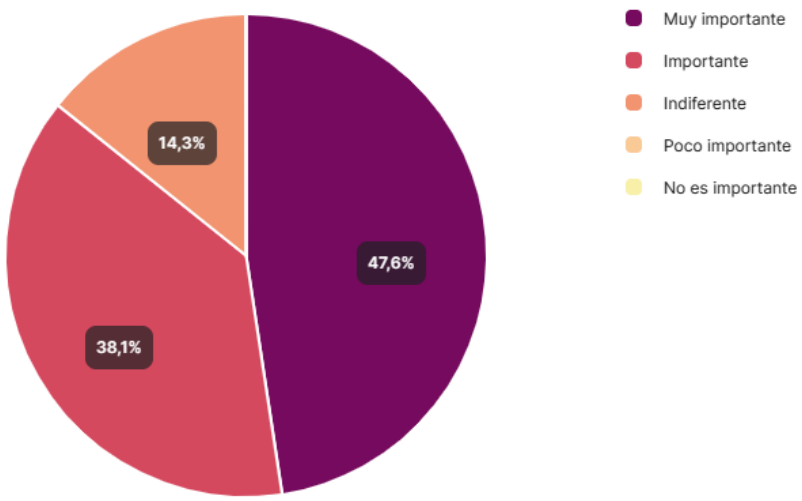
Esta inclinación hacia la capacitación presencial sugiere un valor significativo atribuido a la interacción directa y la instrucción práctica. Un porcentaje no insignificante que prefiere la formación a través de videos indica una apertura a métodos de aprendizaje más flexibles y adaptativos, que pueden consumirse a conveniencia del empleado. La minoría que prefiere los manuales como método de capacitación también es digna de tener en cuenta, sugiriendo que aún hay quienes valoran la referencia escrita y la autonomía en el proceso de aprendizaje.

La diversidad de preferencias en cuanto a los métodos de capacitación resalta la importancia de ofrecer opciones variadas y personalizadas para satisfacer las necesidades y estilos de aprendizaje

individuales de los empleados, lo que a su vez puede mejorar la efectividad y la aceptación de los programas de capacitación en las organizaciones.

Pregunta 9. ¿Qué importancia atribuye al programa Microsoft Excel para el desempeño de sus funciones?

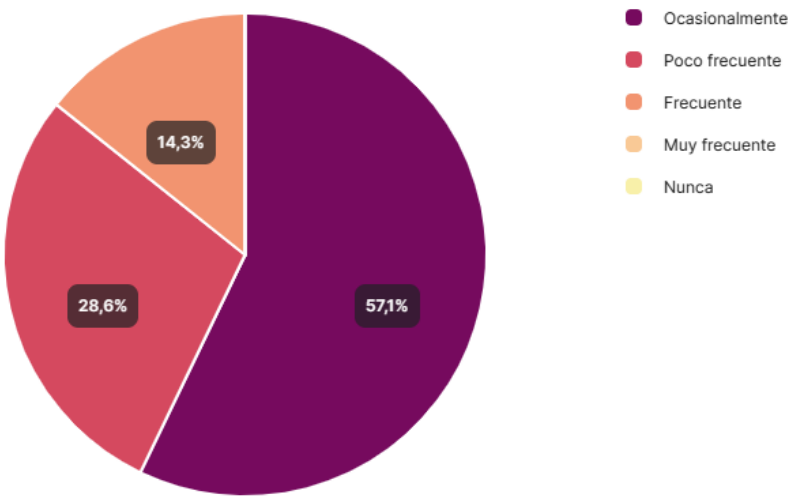
Ilustración 7. Tabulación de resultados pregunta 9



Según los datos recopilados sobre la importancia atribuida al programa Microsoft Excel para el desempeño de las funciones, el 47.6% de los encuestados lo considera muy importante. Además, el 38.1% lo califica como importante, mientras que el 14.3% restante muestra indiferencia sobre la importancia. Se evidencia una clara importancia que se le da al programa Microsoft Excel para el cumplimiento de las funciones, por lo que se opta diseñar la herramienta en este programa por su alta importancia.

Pregunta 10. Considerando que para desempeñar su labor debe utilizar y estar familiarizado con archivos planos, ¿podría indicar con qué frecuencia experimenta errores en dichos archivos durante su trabajo?

Ilustración 8. *Tabulación de resultados pregunta 10*



La frecuencia con la que los empleados experimentan errores al desempeñar su labor se distribuye así: el 57.1 % afirma que es ocasionalmente, el 28.6 % indica que es poco frecuente y el 14.3 % lo considera frecuente. La mayoría de los encuestados afirma que ocasional y frecuentemente experimentan errores con los archivos planos que deben manejar eso sugiere que en lo posible las agencias deban reevaluar sus procesos para revisar de qué manera pueden solucionar sus estos problemas y reducir estos inconvenientes.

En conclusión, la combinación de métodos cualitativos y cuantitativos en esta investigación proporcionó una perspectiva amplia y sólida sobre la viabilidad de la automatización de procesos en las agencias de aduanas, lo que constituye un paso fundamental hacia la optimización de la eficiencia y la calidad en la gestión aduanera. El diagnóstico de los procesos operativos en las agencias de aduana es esencial para identificar oportunidades de mejora y proporciona la base para una acción fundamentada y efectiva que busca optimizar la labor de los trabajadores y mejorar la eficiencia global de la organización en este ámbito tan crucial como la gestión aduanera.

Discusión

La importancia del programa Microsoft Excel para funciones es relevante en el contexto laboral actual, los datos recopilados muestran que casi la mitad de los encuestados considera importante este software, lo que sugiere que Excel desempeña un papel crucial en la realización de tareas laborales para gran parte de la población.

Sin embargo, es interesante notar que un porcentaje significativo de encuestados muestra indiferencia hacia la importancia de Excel. ¿Qué podría estar detrás de esta indiferencia? ¿Se debe a una falta de comprensión completa de las capacidades y aplicaciones de Excel, o es posible que algunos empleados consideren que sus funciones laborales no requieren el uso extensivo de este programa?

Además, mientras que una proporción considerable lo califica como importante pero no muy importante, ¿qué diferencias existen entre aquellos que lo consideran muy importante y aquellos que lo consideran simplemente importante? ¿Podría esto estar relacionado con el nivel de familiaridad y competencia con el programa, o tal vez con las especificidades del trabajo de cada individuo?

Estos datos plantean preguntas importantes sobre cómo se percibe y utiliza Microsoft Excel en el entorno laboral. ¿Es necesario proporcionar más capacitación y recursos para aquellos que no reconocen su importancia, o existen alternativas más eficaces para realizar ciertas tareas laborales que no requieren el uso de Excel? En última instancia, comprender estas percepciones y actitudes hacia Excel puede ser fundamental para optimizar su uso y maximizar su impacto en el desempeño laboral.

El análisis de las respuestas revela una tendencia a la necesidad de cambios en el tiempo y la interfaz de los aplicativos que manejan diariamente en sus labores, el uso de diferentes aplicativos para poder realizar una sola tarea refleja la necesidad unificar estos pasos en un solo aplicativo.

Esto será beneficioso para el trabajador ya que asegurará el correcto desempeño de la labor y directamente impactará en los tiempos de gestión y en la efectividad de esta.

El proceso de nacionalización de carga consiste en elaborar las declaraciones de importación por medio de diferentes herramientas y sistemas los cuales se encuentran enlazados en archivos planos (CSV) que son diligenciados en Microsoft Excel. Para elaborar la declaración de importación el analista requiere los documentos soporte que envía el cliente, según la normatividad aduanera se componen de Factura comercial, Documento de transporte, Mandato aduanero, certificación de fletes, seguro, y documentos adicionales requeridos según los reglamentos técnicos establecidos.

El Coordinador realiza la validación de la documentación respectiva y procede con él envió de las instrucciones y documentación al analista para que inicie con la elaboración de las declaraciones de importación.

El analista procede transcribiendo la información de la factura comercial a una plantilla en Excel que cuenta con la siguiente información: Numero de factura, fecha, moneda, termino de negociación, forma de pago, referencias, valor unitario, valor total, peso bruto, peso neto... para luego transmitir la plantilla al sistema de información de la compañía.

Al momento de migrar el Excel al sistema de la compañía, se genera un segundo plano en el cual se diligencia la información de las descripciones mínimas de cada producto y que el analista debe realizar para generar un tercer archivo plano final.

El tercer archivo plano es la consolidación del proceso y el cual al migrar al sistema de la compañía genera en PDF las declaraciones de importación envidadas al área de revisión y auditoría.

Con la herramienta se ahorrará la transcripción de las facturas comerciales del primer plano, ya que tiene una carpeta que al ingresar los PDF llevará la información a la plantilla de digitación con la información completa, logrando ahorra tiempos y disminución de riesgo de errores en transcripciones de las facturas comerciales.

Facturas comerciales en PDF enviadas por el cliente:

Artículo	Taric Code	Origen	Colección - Familia	Composiciones	Cantidad	Precio Un.	Dto. Un.	Importe
23WAYP152000U	4202321000	China	ACCESSORIES - LONG WALLET	100% POLYURETHANE	3 UN	24,60	12,30-	36,90
23WAYP063002U	4202321000	China	ACCESSORIES - OTHERS	100% POLYURETHANE	1 UN	20,50	10,25-	10,25
23WAXP772000U	4202921100	China	ACCESSORIES - SHOULDER BAG	100% POLYURETHANE	9 UN	36,90	18,45-	166,05
23WAXY213002U	4202921100	China	ACCESSORIES - SHOULDER BAG	100% POLYESTER	9 UN	36,90	18,45-	166,05
23WAKP202000U	4202921100	China	ACCESSORIES - BACKPACK MEDIUM	90% POLYURETHANE 10% POLYAMIDE	6 UN	48,80	24,40-	146,40
23WAKP112000U	4202921100	China	ACCESSORIES - BACKPACK MEDIUM	100% POLYURETHANE	5 UN	36,90	18,45-	92,25
23WAXP135000U	4202921900	China	ACCESSORIES - ACROSS BODY BAG	100% POLYURETHANE	8 UN	32,80	16,40-	131,20
23WAXP512000U	4202921900	China	ACCESSORIES - SHOPPING BAG	100% POLYURETHANE	9 UN	41,00	20,50-	184,50
23WAXP799019U	4202921900	China	ACCESSORIES - ACROSS BODY BAG	100% POLYURETHAN	5 UN	32,80	16,40-	82,00

Información de factura transcrita a plano 1:

A1 | ICI No

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	ICI No	Seller	Buyer	Invoice Date	Dispatch date o	csm.no	Consignor	Consignee	Invoice No.	Tax cty buy	Del Term	pay term text
2	5100-G-INV-45292313	5100	7069	24 April 2024	24 April 2024	487-DT-240417663576	DT-487	STO-663	ES1652692	CO	CIP-Cartagena	CASH NET PAYABLE U
3	Line No	Article Number	Article Description	Supplier	Cty of Origin	Qty	Unit	Net/Unit	Net amount	gross amount	Net Weight	Gross Weight
4	1	00533574	SOJABÖNA plant pot 9 white	12919	DE	480,00	PCE	0,92	441,60	441,60	167,52000	168,00000
5	2	00440363	SVENSÅS memo board 40x60 white	18419	LT	77,00	PCE	6,72	517,44	517,44	106,95300	108,57000
6	3	00559984	DAMMÅNG bin w lid 8 l dark grey	19709	PL	180,00	PCE	4,67	840,60	840,60	109,08000	109,26000
7	4	80010222	VARIERA N plastic bag disp white	14314	SI	464,00	PCE	1,48	686,72	686,72	127,13600	128,06400
8	5	90528691	UPPFYLLD lemon squeezer 15 byel/bgreen	14314	SI	240,00	PCE	0,84	201,60	201,60	13,68000	15,60000
9	6	00343003	MOPSIG cutlery s16	22185	CN	1 248,00	PCE	2,55	3 182,40	3 182,40	605,28000	630,24000
10	7	00505528	VEVELSTAD bed frm 140x200 white	15540	CN	24,00	PCE	65,43	1 570,32	1 570,32	593,18400	653,76000
11	8	00569520	BLÅSKATA rug 105x160 black/grey	23167	CN	28,00	PCE	23,14	647,92	647,92	78,37200	84,00000
12	9	00576318	KNARREVIK N bds table 37x28 black	23079	CN	24,00	PCE	5,84	140,16	140,16	54,67200	60,12000
13	10	00570189	STJÄRNÖ bed frm 140x200 anthracite	15540	CN	6,00	PCE	115,54	693,24	693,24	205,49400	227,22000
14	11	00574899	FRÖSJÖN cr shlf ut 35x156 black	15540	CN	4,00	PCE	25,63	102,52	102,52	24,62000	31,80000
15	12	00580715	IKEA 365+ MINI wok 32 stnlsl/non-stick	20922	CN	8,00	PCE	12,45	99,60	99,60	8,89600	9,55200
16	13	00584191	HATTÅSEN N bds tbl/shlf ut pink	16778	CN	3,00	PCE	11,37	34,11	34,11	7,55700	9,48900
17	14	00587745	AULI N 4 pnls f sldng dr frm 75x201 mirror glass	22557	CN	72,00	PCE	15,13	1 089,36	1 089,36	801,00000	840,96000
18	15	20057255	BLANDA BLANK serv bowl 20 stainless steel	20922	CN	378,00	PCE	1,47	555,66	555,66	80,89200	83,16000
19	16	20217664	HEMNES wash-stnd w 2 drws 80x47x83 white	22339	CN	12,00	PCE	92,97	1 115,64	1 115,64	312,12000	338,76000
20	17	20458615	LINDBYN mirror 40x130 black	16750	CN	99,00	PCE	17,08	1 690,92	1 690,92	446,39100	462,52800
21	18	30131716	ORDNING kitchen ut rck 18 stainless steel	20922	CN	450,00	PCE	1,72	774,00	774,00	78,75000	78,75000
22	19	30512810	STOLTHET chopping board 35x22 bamboo	22806	CN	144,00	PCE	4,67	672,48	672,48	153,21600	157,39200
23	20	30513763	GLADOM tray tbl 45x53 dark grey-beige	21985	CN	106,00	PCE	9,26	981,56	981,56	309,83800	352,98000
24	21	30554923	FISKBO frame w poster s9 crème de la crème	14743	CN	36,00	PCE	34,68	1 248,48	1 248,48	212,25600	245,37600
25	22	30568524	KUGGIS box 26x35x15 transparent black	19720	CN	20,00	PCE	3,15	63,00	63,00	16,76000	16,78000
26	23	36418000	GALEJ tealt hldr 4-p	21143	CN	420,00	PCE	0,68	285,60	285,60	218,40000	228,48000
27	24	40441619	EKOLN N sp disp dark grey	12011	CN	720,00	PCE	2,82	2 030,40	2 030,40	194,40000	195,12000
28	25	40493910	EKOLN N waste bin 3 l dark grey	23146	CN	216,00	PCE	5,27	1 138,32	1 138,32	144,07200	144,72000
29	26	40521852	JÄRVFJÄLLET office chr w armr Grann white	22121	CN	10,00	PCE	113,82	1 138,20	1 138,20	174,06000	207,00000
30	27	40539178	SMÅHAGEL 3-prt USB chrgr white CO	23189	CN	160,00	PCE	3,80	608,00	608,00	13,44000	16,32000
31	28	40554362	ÅKERVINDEFLY chair chs 39/35x37x5 grey	22417	CN	144,00	PCE	5,09	732,96	732,96	62,06400	62,20800
32	29	40557247	APTITLIG chopping board 31x15 bamboo	50015	CN	240,00	PCE	1,50	360,00	360,00	90,48000	93,60000
33	30	50364371	KLUNKA laundry bag 60 l white/black	18773	CN	228,00	PCE	3,33	759,24	759,24	72,27600	72,73200
34	31	50388720	SAMVERKA candle dish 35x15 oval white	20529	CN	448,00	PCE	1,47	658,56	658,56	147,84000	147,84000

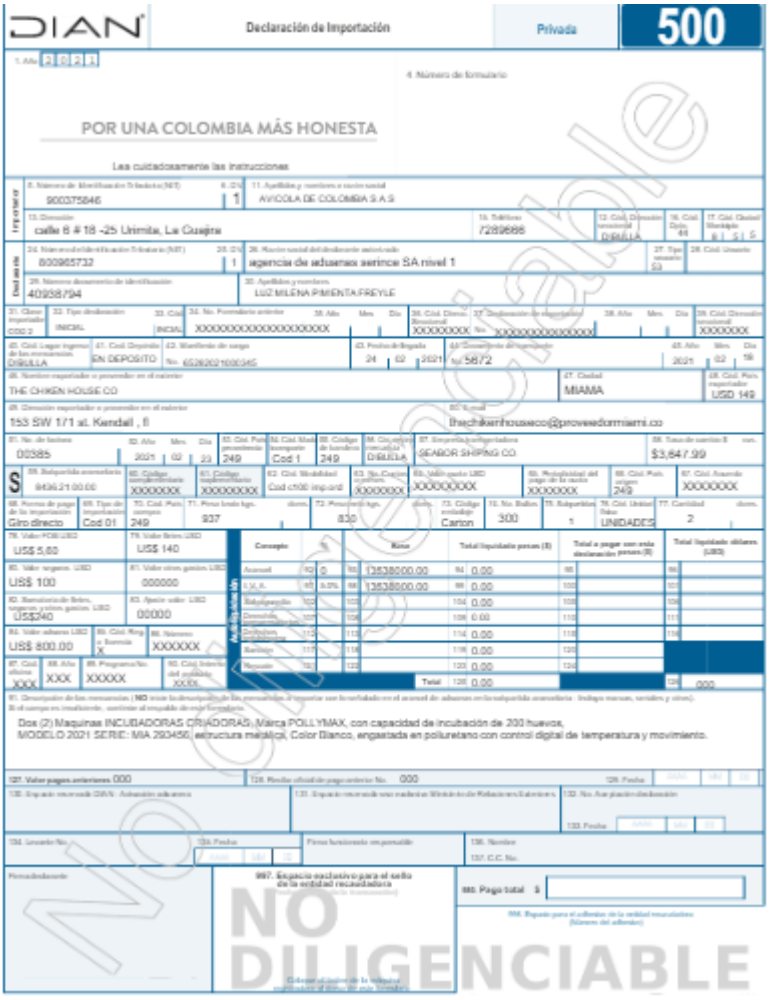
Archivo plano 2 para elaboración de declaración se anexa información de productos:

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
ID_PFCT	Cliente	Enc_Fact	Factura	Pedido	Referencia	IDProducto	Familia	Subpartida	DescripcionF	Descripcion_	Estado	MIN_1	DATO_1	MIN_2	DATO_2
3100308	IKSO SAS	15152	DE6015945	MRKU571900	10417734	190320		3925900000			Con Minima	PRODUCTO -	soporte	CAPACIDAD	0.8 L
3100433	IKSO SAS	15152	DE6015945	MRKU571900	70564675	196829		4803009000			Con Minima	PRODUCTO -	servilleta de	CONTENIDO	PAPEL
3100432	IKSO SAS	15152	DE6015945	MRKU571900	70562775	196827		6914900000			Con Minima	PRODUCTO -	macetero no	COMPOSICIO	loza, Revest
3100285	IKSO SAS	15152	DE6015945	MRKU571900	50546908	233892		7318159000			Con Minima	PRODUCTO -	Set de tornil	MATERIA CO	Caja de alm
3100410	IKSO SAS	15152	DE6015945	MRKU571900	80212201	190420		8302410000			Con Minima	PRODUCTO -	gancho corti	USO - 475	DOMESTICO
3100348	IKSO SAS	15152	DE6015945	MRKU571900	217165	191283		8302410000			Con Minima	PRODUCTO -	barra de cort	USO - 475	Domestico
3100375	IKSO SAS	15152	DE6015945	MRKU571900	70117172	185225		8302410000			Con Minima	PRODUCTO -	Juego p/cort	USO - 475	Domestico
3100324	IKSO SAS	15152	DE6015945	MRKU571900	448769	185062		8302500000			Con Minima	PRODUCTO -	Soporte de F	USO - 475	Domestico
3100437	IKSO SAS	15152	DE6015945	MRKU571900	40334916	197584		8302500000			Con Minima	PRODUCTO -	riel colgador	USO - 475	Domestico
3100371	IKSO SAS	15152	DE6015945	MRKU571900	60563704	246276		8302500000			Con Minima	PRODUCTO -	Gancho auto	USO - 475	DOMESTICO
3100464	IKSO SAS	15152	DE6015945	MRKU571900	90359179	235075		3924109000			Con Minima	PRODUCTO -	Contenedor	CAPACIDAD	1.4 LITROS
3100442	IKSO SAS	15152	DE6015945	MRKU571900	80393089	198340		3924109000			Con Minima	PRODUCTO -	cucharón	CAPACIDAD	NO APLICA
3100438	IKSO SAS	15152	DE6015945	MRKU571900	60574298	197683		3924109000			Con Minima	PRODUCTO -	escurreplato	CAPACIDAD	NO APLICA
3100436	IKSO SAS	15152	DE6015945	MRKU571900	60571011	197273		3924109000			Con Minima	PRODUCTO -	jarra con grif	CAPACIDAD	4 LITROS
3100294	IKSO SAS	15152	DE6015945	MRKU571900	30485307	190349		3924109000			Con Minima	PRODUCTO -	tazón pastel	CAPACIDAD	14.0 L
3100413	IKSO SAS	15152	DE6015945	MRKU571900	60480167	191428		3924109000			Con Minima	PRODUCTO -	lámina de hc	CAPACIDAD	NO APLICA
3100381	IKSO SAS	15152	DE6015945	MRKU571900	90480175	185310		3924109000			Con Minima	PRODUCTO -	Hoja de horn	CAPACIDAD	NO APLICA
3100388	IKSO SAS	15152	DE6015945	MRKU571900	40512800	187321		3924109000			Con Minima	PRODUCTO -	Tabla de cort	CAPACIDAD	NO APLICA
3100472	IKSO SAS	15152	DE6015945	MRKU571900	40291747	193484		3926100000			Con Minima	PRODUCTO -	Lámina prote	CAPACIDAD	no apica
3100331	IKSO SAS	15152	DE6015945	MRKU571900	30485350	187272		3926200000			Con Minima	PRODUCTO -	Delantal con	CAPACIDAD	NO APLICA

Plano final para consolidar declaraciones en sistema de la compañía:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Article Number	Article Description	Supplier	Cty of Origin	Qty	Unit	Net/Unit	Net amount	gross amount	Net Weight	Gross Weight
2	00532574	SOJABÖNA plant pot 9 white	12919	DE	480,00	PCE	0,92	441,60	441,60	167,52000	168,00000
3	00440363	SVENSÅS memo board 40x60 white	18419	LT	77,00	PCE	6,72	517,44	517,44	106,95300	108,57000
4	00559984	DAMMÅNG bin w lid 8 l dark grey	19709	PL	180,00	PCE	4,67	840,60	840,60	109,08000	109,26000
5	80010222	VARIERA N plastic bag disp white	14314	SI	464,00	PCE	1,48	686,72	686,72	127,13600	128,06400
6	90528691	UPPFYLLD lemon squeezer 15 bgel/bgreen	14314	SI	240,00	PCE	0,84	201,60	201,60	13,68000	15,60000
7	00343003	MOPSIG cutlery s16	22185	CN	1 248,00	PCE	2,55	3 182,40	3 182,40	605,28000	630,24000
8	00505528	VEVELSTAD bed frm 140x200 white	15540	CN	24,00	PCE	65,43	1 570,32	1 570,32	593,18400	653,76000
9	00569520	BLÅSKATA rug 105x160 black/grey	23167	CN	28,00	PCE	23,14	647,92	647,92	78,37200	84,00000
10	00576318	KNARREVIK N bds table 37x28 black	23079	CN	24,00	PCE	5,84	140,16	140,16	54,67200	60,12000
11	00570189	STJÄRNÖ bed frm 140x200 anthracite	15540	CN	6,00	PCE	115,54	693,24	693,24	205,49400	227,22000
12	00574999	FRÖSJÖN cr shlf ut 35x156 black	15540	CN	4,00	PCE	25,63	102,52	102,52	24,62000	31,80000
13	00580715	IKEA 365+ NN wok 32 stnls/non-stick	20922	CN	8,00	PCE	12,45	99,60	99,60	8,88600	9,55200
14	00584191	HATTÅSEN N bds tbl/shlf ut pink	16778	CN	3,00	PCE	11,37	34,11	34,11	7,55700	9,48900
15	00587745	AULI N 4 pnls f sldng dr frm 75x201 mirror glass	22557	CN	72,00	PCE	15,13	1 089,36	1 089,36	801,00000	840,96000
16	20057255	BLANDA BLANK serv bowl 20 stainless steel	20922	CN	378,00	PCE	1,47	555,66	555,66	80,89200	83,16000
17	20217664	HEMNES wash-stnd w 2 drws 80x47x83 white	22339	CN	12,00	PCE	92,97	1 115,64	1 115,64	312,12000	338,76000
18	20458615	LINDBYN mirror 40x130 black	16750	CN	99,00	PCE	17,08	1 690,92	1 690,92	446,39100	462,52800
19	30131716	ORDNING kitchen ut rck 18 stainless steel	20922	CN	450,00	PCE	1,72	774,00	774,00	78,75000	78,75000
20	30512810	STOLTHET chopping board 35x22 bamboo	22806	CN	144,00	PCE	4,67	672,48	672,48	153,21600	157,39200
21	30513763	GLADOM tray tbl 45x53 dark grey-beige	21985	CN	106,00	PCE	9,26	981,56	981,56	309,83800	352,98000
22	30554823	FISKBO frame w poster s9 crème de la crème	14743	CN	36,00	PCE	34,68	1 248,48	1 248,48	212,25600	245,37600
23	30568524	KUGGIS box 26x35x15 transparent black	19720	CN	20,00	PCE	3,15	63,00	63,00	16,78000	16,78000
24	30618000	GALEJ tealt hldr 4-p	21143	CN	420,00	PCE	0,68	285,60	285,60	218,40000	228,48000
25	40441619	EKOLN N sp disp dark grey	12011	CN	720,00	PCE	2,82	2 030,40	2 030,40	194,40000	195,12000
26	40493910	EKOLN N waste bin 3 l dark grey	23146	CN	216,00	PCE	5,27	1 138,32	1 138,32	144,07200	144,72000
27	40521852	JÄRVFJÄLLET office chr w armr Grann white	22121	CN	10,00	PCE	113,82	1 138,20	1 138,20	174,06000	207,00000
28	40539178	SMÅHAGEL 3-prt USB chrgr white CO	23189	CN	160,00	PCE	3,80	608,00	608,00	13,44000	16,32000
29	40554362	ÅKERVINDEFLY chair chs 39/35x37x5 grey	22417	CN	144,00	PCE	5,09	732,96	732,96	62,06400	62,20800
30	40557247	APTITLIG chopping board 31x15 bamboo	50015	CN	240,00	PCE	1,50	360,00	360,00	90,48000	93,60000
31	50364371	KLUNIKA laundry bag 60 l white/black	18773	CN	228,00	PCE	3,33	759,24	759,24	72,27600	72,73200
32	50388720	SAMVERKA candle dish 35x15 oval white	20529	CN	448,00	PCE	1,47	658,56	658,56	147,84000	147,84000
33	50496649	RÅSKOG trolley 35x45x78 yellow	10035	CN	84,00	PCE	22,79	1 914,36	1 914,36	543,39600	606,39600
34	50517760	SKÅDIS stor basket s3 white	23079	CN	256,00	PCE	3,62	926,72	926,72	104,70400	116,73600

Declaración de importación elaborada:



Referencias

Poder ejecutivo, (2019). Decreto 1165. https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30036618.

Normas APA. (11 de mayo de 2021). *Guía Normas APA 7ª Edición.* https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf

Sánchez, C. (05 de febrero de 2020). *¿Cómo citar una Página Web?* Normas *APA (7ma edición)*. https://normas-apa.org/referencias/citar-pagina-web/

Martínez Ruiz, H. (2012). Metodología de la investigación: (ed.). Cengage Learning. https://elibro-net.ucompensar.basesdedatosezproxy.com/es/lc/ucompensar/titulos/39957

Cáceres Ruiz, W., López Toro, D., Ramírez Londoño, L. y Romero Quintero, L. (20 de noviembre de 2023). Diseño de estrategias de intervención para fortalecer el clima laboral del área operativa de la empresa Cointexcargo Logistics Services SA. a partir de la percepción de sus colaboradores, año 2023. Repositorio Digital CRAI Fundación Universitaria Compensar. Disponible en: https://repositoriocrai.ucompensar.edu.co/entities/publication/6ad50e2a-ef5a-42ff-8453-3836a5834080

Rodríguez Franky, F, Catumba Arias, J y Arias Jiménez, L. (2020). Negocios verdes. Fundación Universitaria Compensar. Disponible en: https://repositoriocrai.ucompensar.edu.co/handle/compensar/2943

Rodríguez Franky, F, Arias Jiménez, L, Rivera Alonso, J y Rodríguez Escobar, G. (2023). Sostenibilidad del modelo empresarial verde: Una evaluación al funcionamiento sostenible las pymes ecológicas. Fundación Universitaria Compensar. Disponible en: https://repositoriocrai.ucompensar.edu.co/handle/compensar/5056

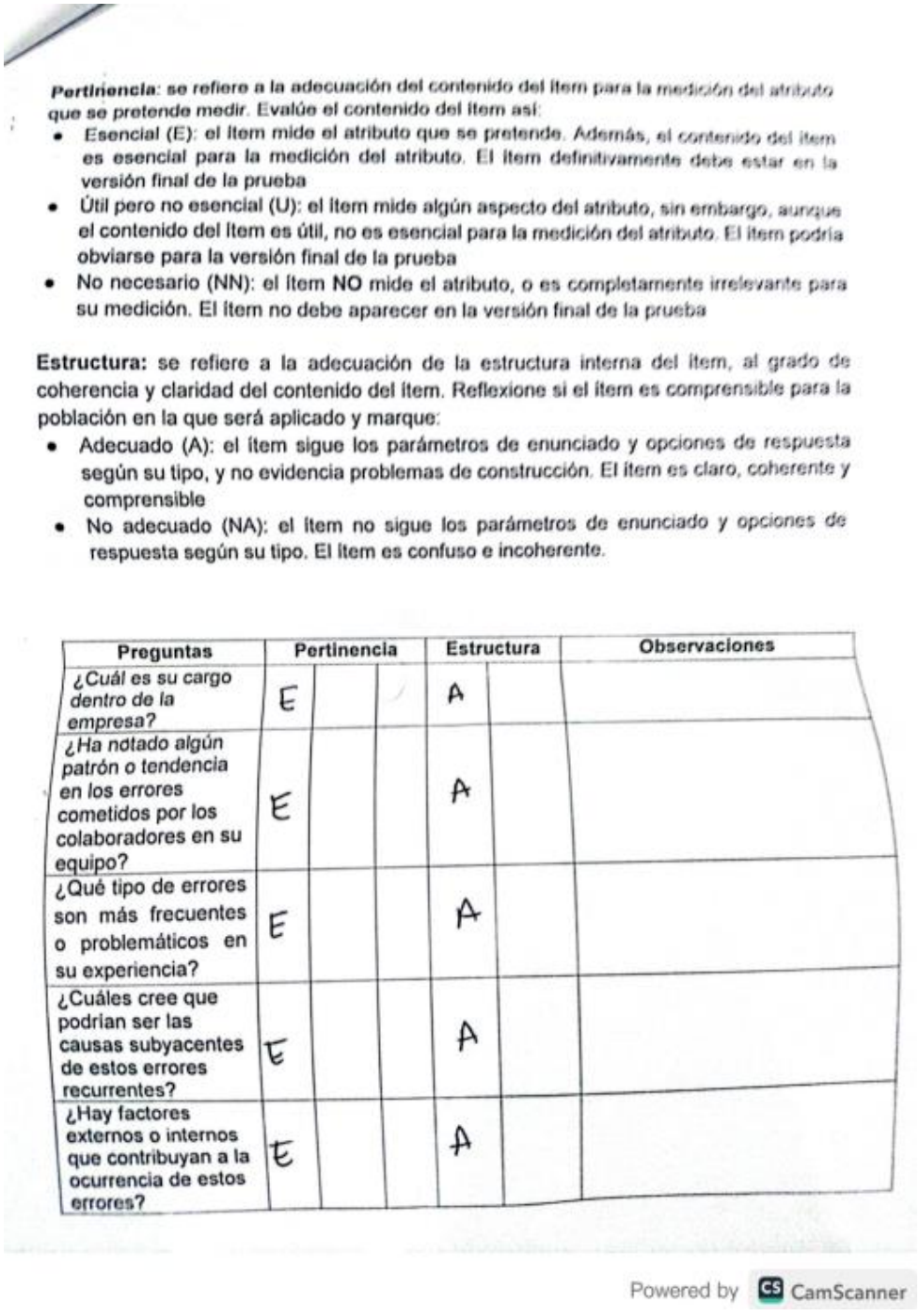
Camargo, B, Gordillo, K, Salamanca, D y Sotelo., F. (2013). Estrategias para fortalecer la satisfacción laboral, del personal adscrito al área de servicios generales de un colegio de la vereda Fusca en

Chía - Cundinamarca para 2023. Fundación Universitaria Compensar. Disponible en: https://repositoriocrai.ucompensar.edu.co/handle/compensar/5249

Anexos

Anexo 1.

Ilustración 9. *Validación de expertos*



Pertinencia: se refiere a la adecuación del contenido del ítem para la medición del atributo que se pretende medir. Evalúe el contenido del ítem así:

- Esencial (E): el ítem mide el atributo que se pretende. Además, el contenido del ítem es esencial para la medición del atributo. El ítem definitivamente debe estar en la versión final de la prueba
- Útil pero no esencial (U): el ítem mide algún aspecto del atributo, sin embargo, aunque el contenido del ítem es útil, no es esencial para la medición del atributo. El ítem podría obviarse para la versión final de la prueba
- No necesario (NN): el ítem **NO** mide el atributo, o es completamente irrelevante para su medición. El ítem no debe aparecer en la versión final de la prueba

Estructura: se refiere a la adecuación de la estructura interna del ítem, al grado de coherencia y claridad del contenido del ítem. Reflexione si el ítem es comprensible para la población en la que será aplicado y marque:

- Adecuado (A): el ítem sigue los parámetros de enunciado y opciones de respuesta según su tipo, y no evidencia problemas de construcción. El ítem es claro, coherente y comprensible
- No adecuado (NA): el ítem no sigue los parámetros de enunciado y opciones de respuesta según su tipo. El ítem es confuso e incoherente.

Preguntas	Pertinencia			Estructura		Observaciones
¿Cuál es su cargo dentro de la empresa?	E			A		
¿Ha notado algún patrón o tendencia en los errores cometidos por los colaboradores en su equipo?	E			A		
¿Qué tipo de errores son más frecuentes o problemáticos en su experiencia?	E			A		
¿Cuáles cree que podrían ser las causas subyacentes de estos errores recurrentes?	E			A		
¿Hay factores externos o internos que contribuyan a la ocurrencia de estos errores?	E			A		

Powered by CamScanner

¿Hay iniciativas específicas que cree que podrían implementarse para reducir los errores y mejorar el desempeño general?	E			A		
¿Cree que automatizar algunos procesos facilitaría más el trabajo en los colaboradores y disminuir los errores?	E			A.		

Señor evaluador, su labor fue muy importante en el proceso de diseño y construcción de esta prueba. La fase de valoración por jueces expertos nos permite ofrecer instrumentos con adecuados estándares de validez de contenido. Este es un ejercicio académico que fortalece nuestra formación en el uso y desarrollo de test psicométricos. Agradecemos su participación y sus valiosas observaciones.

Victor Hugo R. Díaz

Firma evaluador

CC: 8005930

CL:3152975330

Anexo 2.

Ilustración 10. *Validación de expertos*

Categoría	Preguntas	Pertinencia			Estructura		Observaciones
Abiertas	¿Cuál es su nombre?		U		A		
	¿Qué aplicativo manejan en su empresa para realizar los procesos operativos?	E			A		En esta parte es importante complementar con el objetivo por el cual usa los aplicativos y si son todos relacionados con sus funciones
Hábitos y Experiencia Laboral	¿Cuántos aplicativos debe manejar para realizar correctamente su labor? Respuestas: a. 1 b. 2 c. 3 d. 4 o mas	E			A		Yo incuria, también, que servicios en línea utiliza
	¿Qué método prefiere para recibir capacitación sobre una nueva herramienta? Respuestas: a. Manual b. Video de formación c. Presencial mente	E			A		Sin Observaciones
Opiniones y Actitudes	¿Cuáles cambios relevantes sugeriría usted para mejorar el uso del aplicativo que maneja? Respuestas: a. Interfaz b. Tiempo c. Manejo	E			A		Incluir otras, para saber que otras opciones de mejora se pueden encontrar.
	¿Qué grado de importancia atribuye usted a una herramienta en Microsoft Excel	E			A		Sin Observaciones

	diseñada para integrar los múltiples archivos de validación en su operación? Respuestas: a. No es importante b. Poco importante c. Neutral d. Importante e. Muy importante						
	¿Cómo considera que es el uso y la comprensión del aplicativo? Respuestas: a. Muy difícil b. Difícil c. Neutral d. Fácil e. Muy fácil	E			A		Acá es importante que haya mas contexto sobre que aplicativo y si ya se les presento el mismo a los usuarios
	¿Qué importancia atribuye al programa Microsoft Excel para el desempeño de sus funciones? Respuestas: a. No es importante b. Poco importante c. Neutral d. Importante Muy importante		U		A		Sin Observaciones
	¿Con qué frecuencia experimenta errores en los archivos planos que utiliza en su trabajo? Respuestas: a. Nunca b. Poco frecuente c. Ocasionalmente d. Frecuente						Importante aclarar si las personas conocen el concepto.

	e. Muy frecuente						
Dicotómica	¿Cree que la utilización de distintas aplicaciones puede incrementar la probabilidad de cometer errores? Respuestas: a. Si b. No	E			U		Sin Observaciones

Señor evaluador, su labor fue muy importante en el proceso de diseño y construcción de esta prueba. La fase de valoración por jueces expertos nos permite ofrecer instrumentos con adecuados estándares de validez de contenido. Este es un ejercicio académico que fortalece nuestra formación en el uso y desarrollo de test psicométricos. Agradecemos su participación y sus valiosas observaciones.



Firma evaluador

Anexo 3.

Ilustración 11. Validación de expertos.

Categoría	Preguntas	Pertinencia			Estructura		Observaciones
Abiertas	¿Cuál es su nombre?						
	¿Qué aplicativo manejan en su empresa para realizar los procesos operativos?						
Hábitos y Experiencia Laboral	¿Cuántos aplicativos debe manejar para realizar correctamente su labor? Respuestas: a. 1 b. 2 c. 3 d. 4 o mas						
	¿Qué método prefiere para recibir capacitación sobre una nueva herramienta? Respuestas: a. Manual b. Video de formación c. Presencial mente						
Opiniones y Actitudes	¿Cuáles cambios relevantes sugeriría usted para mejorar el uso del aplicativo que maneja? Respuestas: a. Interfaz b. Tiempo c. Manejo						
	¿Qué grado de importancia atribuye usted a una herramienta en Microsoft Excel diseñada para integrar los múltiples archivos de validación en su operación? Respuestas: a. No es importante						

Comentado [FR1]: Esta opción debería ir por fuera de las preguntas, es un items de diligenciamiento o encabezado de la encuesta.

Comentado [FR2]: Deben especificar que tipo de herramienta "Herramienta ofimática, herramienta digital etc."

Comentado [FR3]: Es una pregunta ambigua, tomando en cuenta las opciones de respuesta. Un software ya viene diseñado para un función especifica, deberian indagar mas por el proceso de ejecución de la actividad.

Comentado [FR4]: La pregunta es demasiado larga y no se entiende la esencia de la misma, debería ser más especifica. Por ejemplo, "Que grado de utilidad tiene integrar múltiples archivos en el proceso de su operación" Muy util, Util, Moderamente Util, Poco util

	b. Poco importante c. Neutral d. Importante e. Muy importante							
	¿Cómo considera que es el uso y la comprensión del aplicativo? Respuestas: a. Muy difícil b. Difícil c. Neutral d. Fácil e. Muy fácil							
	¿Qué importancia atribuye al programa Microsoft Excel para el desempeño de sus funciones? Respuestas: a. No es importante b. Poco importante c. Neutral d. Importante Muy importante							
	¿Con qué frecuencia experimenta errores en los archivos planos que utiliza en su trabajo? Respuestas: a. Nunca b. Poco frecuente c. Ocasionalmente d. Frecuente e. Muy frecuente							
Dicotómica	¿Cree que la utilización de distintas aplicaciones puede incrementar la probabilidad de cometer errores?							

Comentado [FR5]: Deben ser más específicos, cual aplicativo? El de la propuesta o el que la persona maneja en su proceso

Comentado [FR6]: No es una opción de respuesta para una encuesta "Es indiferente" por ejemplo

Finalmente, no comprendo las dos columnas de pertinencia y estructura cuando se genera una encuesta de ponderación cuantitativa, revisen las extensiones de las opciones respuesta, son bastantes deben ser más prácticos para cuando tengan que levantar la data de la encuesta analizarla y crear los gráficos correspondientes.

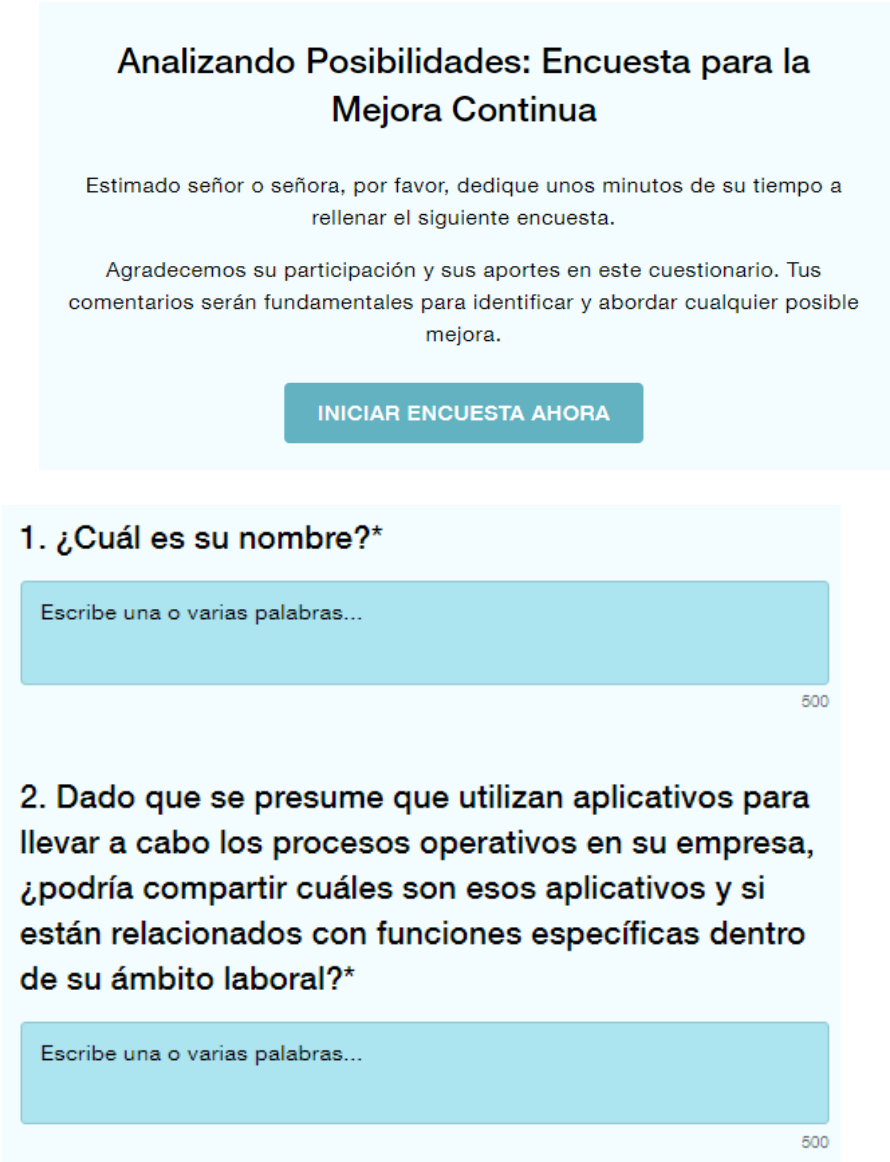
Señor evaluador, su labor fue muy importante en el proceso de diseño y construcción de esta prueba. La fase de valoración por jueces expertos nos permite ofrecer instrumentos con adecuados estándares de validez de contenido. Este es un ejercicio académico que fortalece nuestra formación en el uso y desarrollo de test psicométricos. Agradecemos su participación y sus valiosas observaciones.

_____

Firma evaluador
Franz Esteban Rodriguez Franky

Anexo 4

Ilustración 12. Cuestionario para empleados



3. En cuanto al aplicativo que suele utilizar para su trabajo. ¿Cómo considera que es el uso y la comprensión del aplicativo?*

Seleccione una respuesta

- Muy difícil
- Difícil
- Neutral
- Fácil
- Muy fácil

4. ¿Cuántos aplicativos y/o servicios en línea debe manejar para realizar correctamente su labor?*

Seleccione una respuesta

- 1
- 2
- 3
- 4 o más

5. ¿Cree que la utilización de distintas aplicaciones puede incrementar la probabilidad de cometer errores?*

Seleccione una respuesta

- Sí
- No

6. ¿Cuáles cambios relevantes sugeriría usted para mejorar el uso del aplicativo que maneja?*

Seleccione una respuesta

- Interfaz
- Tiempo
- Manejo
- Otra (por favor, especifique)

7. ¿Qué grado de utilidad atribuiría usted a una herramienta que integre múltiples archivos en el proceso de su operación?*

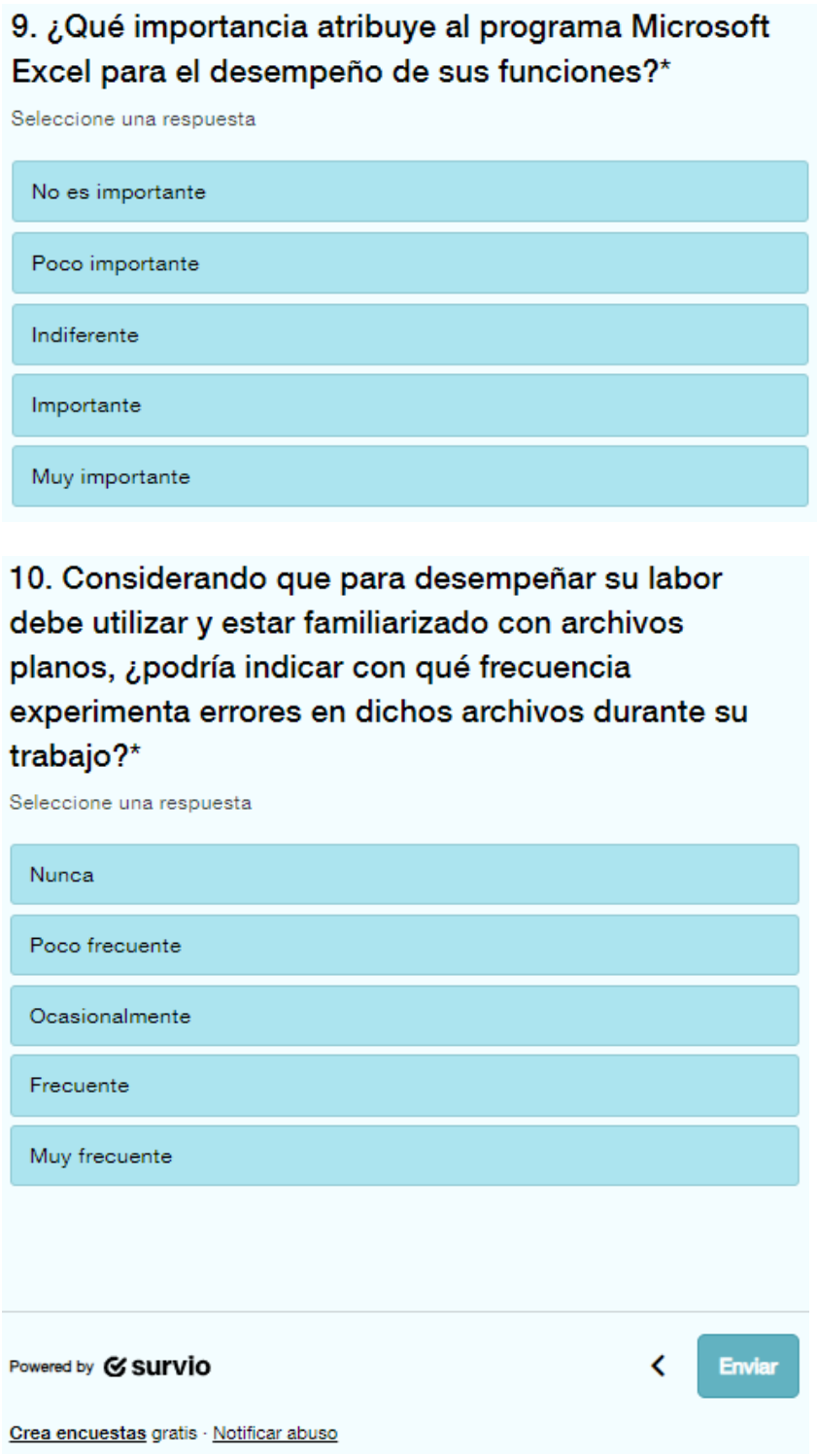
Seleccione una respuesta

- Poco útil
- Moderadamente útil
- Útil
- Muy útil

8. ¿Qué método prefiere para recibir capacitación sobre una nueva herramienta ofimática?*

Seleccione una respuesta

- Manual
- Video de formación
- Presencialmente



9. ¿Qué importancia atribuye al programa Microsoft Excel para el desempeño de sus funciones?*

Seleccione una respuesta

- No es importante
- Poco importante
- Indiferente
- Importante
- Muy importante

10. Considerando que para desempeñar su labor debe utilizar y estar familiarizado con archivos planos, ¿podría indicar con qué frecuencia experimenta errores en dichos archivos durante su trabajo?*

Seleccione una respuesta

- Nunca
- Poco frecuente
- Ocasionalmente
- Frecuente
- Muy frecuente

Powered by survio

Enviar

Crea encuestas gratis · Notificar abuso