

Propuesta de un plan integral de asesoría para el mejoramiento del proceso de importación de los microempresarios clientes de Asecomex de Colombia S.A.S.

Trabajo de grado para optar el título de Magister en Dirección Empresarial a

Mónica Pabón Burbano  
Maryuri Paola Pérez Rodríguez

Universidad Santiago de Cali  
Facultad de ciencias económicas y empresariales  
Maestría en Dirección Empresarial  
Santiago de Cali

2023

## Tabla de contenido

	pág.
1. Introducción.....	6
2. Antecedentes y Estado del arte.....	8
3. Planteamiento del problema.....	11
4. Objetivos.....	15
4.1. Objetivo general.....	15
4.2. Objetivos específicos.....	15
5. Justificación.....	16
6. Marco teórico.....	19
7. Marco contextual.....	32
8. Marco legal.....	38
9. Diseño metodológico.....	41
10. Resultados.....	49
11. Análisis de los resultados.....	52
12. Plan integral de asesoría para el proceso de importación para pymes desde la empresa Asecomex de Colombia s.a.s.....	52
13. Conclusiones.....	81
14. Recomendaciones.....	82
15. Referencias bibliográficas.....	83

**Lista de figuras**

<b>Figura 1.</b> Importaciones en Colombia desde febrero de 2020 a febrero de 2023.....	11
<b>Figura 2.</b> Proceso para la importación de un producto en Colombia.....	12
<b>Figura 3.</b> Paso a paso del proceso de importación.....	16
<b>Figura 4.</b> Organigrama de Asecomex de Colombia S.A.S.....	33
<b>Figura 5.</b> Gestión Logística Asecomex de Colombia S.A.S.....	34
<b>Figura 6.</b> Principales importaciones de empresas clientes de Asecomex de Colombia en el año 2022.....	37
<b>Figura 7.</b> Triangulación de actores de la investigación.....	50
<b>Figura 8.</b> Identificación de las condiciones internas y externas de los clientes de Asecomex al realizar una importación.....	50

**Lista de tablas**

<b>Tabla 1.</b> Diferencias entre la pedagogía y la andragogía.....	17
<b>Tabla 2.</b> Tabla de factores internos y externos.....	30
<b>Tabla 3.</b> Acciones de la metodología de investigación.....	42
<b>Tabla 4.</b> Preguntas y respuestas de los empresarios de Asecomex de Colombia S.A.S....	45
<b>Tabla 5.</b> Preguntas y respuestas de los expertos en operaciones aduaneras.....	48

## **Resumen**

Las microempresas a nivel nacional representan casi el 70% en las actividades económicas; en el proceso del comercio exterior del sector de importaciones las pymes tienen una participación muy baja, agregando que este año descendieron un -13,2%, lo cual es preocupante desde cualquier perspectiva, la empresa Asecomex de Colombia s.a.s que se encarga de brindar asesorías a los microempresarios que deseen importar, evidencia la poca participación que tienen los microempresarios y decidió ser objeto de estudio a sus propios clientes, estos contestaron una entrevista estructurada dirigida y de allí se obtuvo valiosa información donde se evidenció que el primer factor que obstaculiza el proceso de importación es el desconocimiento, esto llevó a la empresa a dar como resultado el diseño de una propuesta de un plan de integral que está basada desde la gamificación del aprendizaje en adultos y una herramienta de aprendizaje de términos y conceptos del proceso de importación.

## **Abstract**

Pymes at the national level represent almost 70% of economic activities, in the process of foreign trade in the import sector, SMEs have a very low participation, adding that this year they decreased by -13.2%, which is worrying from any perspective, the company Asecomex de Colombia s.a.s, which is in charge of providing advice to pymes who wish to import, decided to study its own pymes clients, said clients answered a structured interview directed and from there valuable information was obtained that led to the company to result in the design of a proposal for a comprehensive plan that is based on the gamification of adult learning and a learning tool for terms and concepts of the import process.

## **1. Introducción**

La logística internacional, ha sido un factor determinante para la importación de productos, estos pueden variar, conforme lo necesite el país, puesto que cada nación tiene escasez en algunos de sus bienes o directamente no se dedica a la producción de ello. En este sentido, cada una de las organizaciones en el marco de globalización ha buscado implementar el comercio exterior, para ser un productor, proveedor, comercializador u otro tipo de figura que permitan generar dividendos (Ocampo, 2009).

En la actualidad, la situación colombiana en el proceso de comercio exterior no ha sido la mejor en estos últimos dos años, a causa del cese de actividades con la pandemia, las restricciones de movilidad y las protestas sociales, han traído un impacto negativo a las empresas importadoras en lo económico y social, no obstante, respaldadas por las acciones del gobierno anterior las actividades económicas de las empresas importadoras han venido recuperándose ligeramente, pero, aún sometidas a una presión en el ajuste de sus finanzas.

Por otro lado, la coyuntura socioeconómica que afrontan todos los países importadores con el alza de precios suscita a una toma de decisiones de tipo cambiario, altos fletes a nivel nacional e internacional, altos costos portuarios; además, los préstamos ofrecidos por los bancos que están sujetos a altas tasas de interés no están disponibles, lo que hace imposible capitalizar financieramente. Lo que conlleva a una disminución en las ventas y con ello pérdidas económicas para las empresas importadoras.

En el Plan de Desarrollo regional 2020-2023 uno de sus propósitos es revitalizar la economía del Distrito Especial de Santiago de Cali a partir del efecto multiplicador de la innovación social, uso de las tecnologías digitales, industrias creativas y culturales como forma de dignificar el trabajo, (crear valor económico y social) y la participación de los caleños y caleñas que faciliten la inserción de la sociedad en los nuevos procesos y productos de la economía colaborativa que se prioricen las formas de producción económica sustentables e incluyentes, el emprendimiento y consumo consciente, para enfrentar los desafíos de la cuarta revolución industrial (Concejo Municipal de Cali, 2014).

Anteriormente, los microempresarios clientes de Asecomex de Colombia SAS, presentaban muchas dificultades en sus inicios al ejercer su proceso de importación, retrasos, deficiencias en los procesos aduaneros y altos costos monetarios en las importaciones, no obstante, siempre han contado con el apoyo logístico de parte de Asecomex de Colombia SAS para la solución de dichas dificultades. Del mismo modo, deben ser conscientes de la existencia de estas barreras y de la necesidad de realizar el esfuerzo necesario para prepararse para ellas. Para ello, deben tener un conocimiento suficiente de los diversos mecanismos de apoyo disponibles para quienes pueden presentar una apelación. Sin una adecuada gestión y planificación, los microempresarios corren el riesgo de ver frustradas sus aspiraciones de internacionalización y perder oportunidades.

Una pequeña empresa no tiene la misma capacidad que una entidad ya consolidada internacionalmente, inclusive, la manera de hacer negocios de las pymes es diferente y los retos logísticos a los que se enfrentan igualmente, ya que esta se tiene que adaptar a su estructura organizacional, de modo que no se tendría el mismo control sobre los tipos de riesgos políticos, legales y socioeconómicos, lo cual estaría aumentando su exposición y afectación a causas externas.

Con el propósito de aportar y volver más efectiva la cadena logística internacional se establecerá una propuesta a los microempresarios clientes de Asecomex de Colombia SAS para que su participación en el mercado sea diferente a la de sus competidores, una participación atractiva y sostenible en el tiempo y, por último, pero no menos importante, rentable, para ingresar exitosamente al mercado extranjero, conseguir el desarrollo de una estrategia óptima y eficaz de comercio internacional.

En consecuencia, a lo anterior y con la finalidad de aportarle a los empresarios importadores clientes de Asecomex de Colombia SAS, el apoyo para incursionar en nuevos mercados y que puedan ser más eficientes en sus procesos de comercio exterior. Por lo tanto, la empresa Asecomex de Colombia SAS tiene como propuesta un plan integral de asesoría para el mejoramiento del proceso de importación para que sus clientes sean más competitivos a nivel local, nacional e internacional.

## 2. Antecedentes y estado del arte

En el ámbito internacional se evidencia un estudio desarrollado por Cano et al. (2015) titulado Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México, los autores describieron un modelo conceptual de gestión logística para PYMES que podría ofrecer una solución integral mediante el control de las variables involucradas en los procesos logísticos, tales como: compras, abastecimiento de materiales, producción, distribución y atención al cliente, así como el flujo de información.

33 pequeñas y medianas empresas manufactureras, o el 50% de la población de la industria textil de la ciudad, sirvieron como unidad de análisis del estudio en Tlaxcala, México. Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) representan el 4.2 % de todos los negocios, el 31.5 % de todos los empleos y el 37 % del PIB de México, lo que hace que sea crucial para el país mejorar su competitividad en el mercado. A partir de esto se obtuvo como resultado mediante análisis factorial que, las variables de administración de abastecimiento y distribución, y administración de la producción y administración por la demanda son las correctas para el diseño del modelo conceptual de gestión logística para pyme ya que este modelo contribuye a resolver de forma integral y estratégica las necesidades logísticas de la pyme (Cano et al., 2015).

En el ámbito latinoamericano se evidencia un estudio fundamentado en la teoría del modelo de fuerzas competitivas de Michael Porter, desarrollado por Barrera y Valverde (2018) con la siguiente hipótesis:

Una barrera que interviene en la internacionalización de bienes y servicios es la degradación de la información, la demora en la creación de informes internos y externos, procesos desgastantes de control y seguimiento de la ruta de una carga, entre otros son los factores apremiantes que desembocan en una disímil atención al cliente. (p.12)

Es por ello por lo que dichos autores, analizando este repetido escenario en las pymes, diseñaron un sistema orientado a la toma de decisiones para el eficiente control logístico de las empresas vinculadas al comercio exterior, permitiendo una administración eficiente de toda la cadena de suministro de las pymes, incluyendo la pre y post venta.

Este estudio contribuyó con nuevos conocimientos sobre el potencial del uso de las TIC (Tecnología de la Información y la Comunicación) en la integración de procesos automatizados en el proceso logístico de las pymes, también que el uso de las TIC tiene un impacto positivo en la acumulación de nuevos conocimientos del mercado e indirectamente en el desempeño internacional.

Finalmente, sin restarle importancia, en el ámbito nacional y regional-local se evidencia un estudio de diseño de un modelo para la toma de decisiones para el proceso de importación estipulado en tres ejes: la caracterización de las decisiones que involucran costos en la cadena logística, las variables relacionadas a un modelo de decisión descriptivo basado en la metodología IDEF3 (Definición Integrada-Software sistema modelador de procesos) el cual se encarga de establecer del costo y tiempo total de una importación teniendo en cuenta la normativa aduanera vigente con el propósito de mitigar factores de riesgo en las cadenas de abastecimiento internacionales de las empresas con el objetivo de tomar la mejor decisión que optimice los costos en la cadena y cumpla con el nivel de servicio justo a tiempo esperado por las empresas (Acosta, 2018).

La muestra de dicha investigación fue 24 empresas radicadas en la ciudad de Santiago de Cali, representando el 52% de la población que realizaron en el último semestre del año 2017, importaciones de contenedor a través del terminal portuario de la sociedad portuaria de buenaventura SPBUN. Y buscó caracterizar el proceso logístico a través de un cuestionario que desglosó las decisiones logísticas de una importación en tres ciclos: (i) proceso de compra, (ii) proceso de distribución física internacional, y (iii) proceso de desaduanamiento de mercancía. Dichos resultados obtenidos no son de tipo concluyente sino de carácter exploratorio que invitan a través de un gremio o entidad del estado, se pueda obtener la información de mayor número de empresas y así poder obtener información concluyente.

Las pymes vienen reflejando su participación en los procesos productivos y de comercialización, así como su flexibilidad ante las nuevas tecnologías. Considerando los datos anteriores, y teniendo en cuenta la globalización de las cadenas productivas, las pymes participan cada vez más en el comercio internacional. La importancia de las pymes

es reconocida a nivel nacional en diversas políticas económicas, pero también se ve reflejada en documentos a nivel internacional como lo son los tratados de libre comercio.

### **3. Planteamiento del problema**

En la actualidad, para las pymes la falta de especialización y planeación logística en los procesos de comercio exterior son factores que determinan las desventajas competitivas frente a otras empresas en los mercados internacionales, además, siguen presentando las mismas fallas y demoras en el proceso de importación de mercancías de hace 20 años, con algunas mejoras pero sin solución total a las afectaciones influyentes para este proceso tales como: poca oferta y elevados costos de transporte para pequeños volúmenes de mercancía, lo que se traduce en un aumento considerable del bien final, procesos de nacionalización lentos y limitados por el poco personal del cual dispone la autoridad aduanera, la cual presume que todo importador espontáneo carece de legalidad, que posee poco o ningún conocimiento de los requisitos para importar y por lo tanto, no aplica a los programas especiales de importación (Nájar, 2006).

Una preocupante disminución de -13.2% de las importaciones realizadas en Colombia, refleja la necesidad de entrega de información asertiva para el gremio importador, es decir se debe brindar más seguridad en cuanto a conocimiento asesoría y guía en el proceso de importación para llevar a cabo sus actividades económicas y evitar el cierre de micro y pequeñas dedicadas a ello y por consecuencia una oleada de desempleo, estos datos fueron brindados por la página del DANE los cuales se pueden observar en la figura 1.

#### **Figura 1.**

*Importaciones en Colombia desde febrero 2020 a febrero 2023*



*Nota.* El gráfico representa el avance en las importaciones en Colombia para los años 2020-2023. Fuente: dane.gov.co

Adicionalmente, las agencias de aduanas no prestan servicio de asesoría, estas solo se limitan a cumplir su rol vigilante, verificando que el importador cumpla con todos los requisitos de aduana, pero no están atendiendo lo que requiere en su totalidad un importador como lo es: ayudar con un informe de presupuesto de la operación, conseguir buenos precios y buen trabajo en equipo en la cadena logística para finalmente tener una planeación total del proceso.

En el país son pocas las pymes que disponen de departamentos de internacionalización, en el mayor de los casos es la gerencia quien toma este rol, o en su defecto, se divide las funciones entre los departamentos de compras y logística, también la falta de perfiles especializados, la carencia de capacitación y la delegación de tareas a las áreas incorrectas, son las causas que conllevan a fallas y/o errores en alguna etapa que componen el proceso de importación (Acosta 2018).

En la figura 2 se describe todo el proceso que un microempresario debe realizar en una importación en Colombia, la cual debe recorrer con supervisión y asesoría para mitigar o evitar errores en cada uno de estos pasos

## Figura 2

*Proceso para la importación de un producto en Colombia*



*Nota.* En el gráfico se muestra los pasos para la importación de un producto en Colombia que se realiza en la empresa Asecomex de Colombia. Fuente: elaboración propia.

La desventaja que posee el microempresario importador ante los demás posibles actores en el mercado internacional es su carencia de participación, esto debido al desconocimiento parcial o total de las diversas herramientas de apoyo, de igual manera las pymes solicitan saber cómo beneficiarse de las mismas ya que serviría como impulso para poder competir y mitigar los obstáculos que enfrentan para importar. Así mismo, a pesar de las políticas desarrolladas, los microempresarios manifiestan su desconocimiento. Los entes pertinentes deben fomentar la adquisición de este conocimiento a través de un régimen especial que les posibilite su entrada gradual a lo formal, reduciendo así la evasión, aumentando de esta manera las importaciones y la disminución de informalidad promoviendo la creación de empresas (Ortega, 2007).

Por otro lado Bejarano y Quispe de la Cruz (2021) afirman que, debido a la pandemia diferentes operadores logísticos han presentado deficiencias en sus operaciones y el estancamiento de mercancías a nivel mundial, esto ha provocado por medidas de prevención del Covid-19 cierre de fronteras, recursos insuficientes frente a la pandemia, fletes con sobrecostos y demás, por ello Asecomex de Colombia S.A.S. realiza de manera

trimestral un análisis de la gestión actual de los procesos de importación de sus clientes para la optimización y control de los mismos; todo ello se respalda con las afirmaciones de los siguientes autores:

En un acercamiento más local, se realizó una entrevista al concejal Juan Martín Bravo de la ciudad de Cali en el año 2021, el concejal académicamente tiene un PhD en dirección comercial y negocios internacionales, con el conocimiento y experiencia acerca de las importaciones en la ciudad de Cali respondió lo siguiente:

-¡Desde lo académico que fui, persona que se movió tanto en lo privado como público, yo pienso que el mayor problema que tiene el tema de importaciones es puntualmente, el desconocimiento de cómo son los métodos de envío, como son los métodos de compra, todo lo que son los seguros internacionales que tienes que pagar, todo lo que son los aranceles que tiene que pagar, impuestos y demás, y que esto lleva a que las personas cometan errores y a la final, el ejercicio no termine siendo viable financieramente. En síntesis, el mayor problema es el desconocimiento, porque si una persona no conoce nada de esto va a hacer muy difícil e indiscutiblemente tiene que asesorarse de alguien-.

La falta de conocimientos y normativas a la hora de importar un producto puede llevar al fracaso. Tampoco es suficiente conocer el procedimiento en la cadena logística; hay temas más profundos que se deben tener en cuenta, como las barreras arancelarias y no arancelarias. Por otro lado, diversos expertos han propuesto modelos de gestión logística para aumentar la competitividad en el mercado; algunos de ellos son ambiciosos para las pymes debido a su estructura informal y falta de conocimientos técnicos, además deben tener los medios para hacerlo y deben tener un conocimiento suficiente de los diversos instrumentos de apoyo que pueden utilizar para hacerlo. También deben estar listos para enfrentarlos (Cano et al., 2015).

A nivel estatal, existen herramientas tecnológicas que ayudan con el proceso de importación en Colombia que se describe a continuación (ProColombia, 2017):

“ProColombia creó en el 2017 una herramienta tecnológica la cual es una aplicación móvil con oportunidades de negocios en tiempo real y puede hacerle

seguimiento a su plan. Le llegará una notificación al celular informándole lo que usted necesita en determinado mercado. Puede aplicar a esa oportunidad llenando un formulario y esperando a la validación previa del equipo de ProColombia.”

Dicha aplicación es beneficiosa para los microempresarios que conocen previamente el proceso de la importación, no obstante, esta herramienta no ofrece información necesaria para comenzar con el referido procedimiento, el microempresario debe concientizarse de esta alternativa como la oportunidad para desarrollarse, ya que los programas que existen no son suficientes, el gobierno debe iniciar una campaña de sensibilización y adaptación de modelos importadores exitosos teniendo como ejemplo países como Italia y España, y promover programas con metodologías comprobadas, como la asociatividad en Chile y El Salvador (Ortega, 2007).

Con todo lo anteriormente descrito se deriva el siguiente interrogante:

¿Cómo realizar un plan integral de asesoría para el mejoramiento del proceso de importación de los microempresarios clientes de Asecomex de Colombia S.A.S.?

#### **4. Objetivos**

El propósito de este estudio investigativo es dar solución a la anterior formulación del problema, para ello se debe concretar un objetivo principal el cual permita dar solución a la problemática que conlleva a realizar este estudio, dicho objetivo principal se toma como el objetivo general y de él se desglosan los objetivos específicos relacionados a continuación:

##### **4.1 Objetivo General**

- Diseñar un plan integral de asesoría para el mejoramiento del proceso de importación de los microempresarios clientes de Asecomex de Colombia S.A.S.

##### **4.1.1. Objetivos Específicos**

- Identificar las condiciones internas y externas que tienen los microempresarios clientes de Asecomex de Colombia desde el interés en el proceso de importación.
- Analizar las causas que dificultan el entendimiento de los procesos de importación de los microempresarios clientes de Asecomex de Colombia.
- Formular una propuesta que optimice el proceso de importación a los microempresarios clientes de Asecomex de Colombia.

## **5. Justificación**

El Producto Interno Bruto (PIB) refleja el crecimiento económico de cada país año a año, esto se debe a los movimientos comerciales, al mercado nacional e internacional y a las ventas (exportación) y las compras (importación) que tiene Colombia con diferentes países, es decir, este proceso tiene una importante implicación directamente con el crecimiento económico del país.

El proceso de importación en Colombia según Molinares et al. (2021) se efectúa a partir de una serie de pasos compuestos con un conjunto de reglas y normas aduaneras, las cuales influyen en el costo de los productos que son importados en el país; por tanto, es de vital importancia el conocimiento de cada uno de estos procesos y requerimientos al momento de solicitar los permisos de importación, evitando así sanciones y/o sobrecostos.

En el proceso de importación en Estados Unidos, el importador antes de iniciar debe solicitar primero su licencia o permiso especial para importar, ya contando con ello, se inicia el paso a paso para el proceso de importación como lo indica la Figura 3.

### **Figura 3**

*Paso a paso del proceso de importación en Estados Unidos*



*Nota.* La figura muestra una lista de cinco cosas que debe hacer antes de embarcarse en un viaje de importación. Fuente: cargoflip.com (Garuk, 2023).

El primer paso del importador en Estados Unidos es aprender los términos y conceptos básicos de comercio exterior, es decir que dicho aprendizaje es la base fundamental para iniciar su proceso, ya que este será medible y verificable ante las entidades aduaneras americanas. El importador cuando adquiere el conocimiento que necesita para su proceso, evita errores, controla su propio presupuesto y mitiga inconvenientes logísticos que se puedan presentar por desconocimiento, previniendo factores negativos, y así, tanto el importador como las entidades aduaneras pueden realizar sus labores de manera asertiva, eficaz y eficiente y al ser satisfactoria su experiencia de importación, este continuará con su actividad económica de comercio exterior (Garuk, 2023).

El microempresario que desee iniciar con la actividad económica de la importación encontrará una serie de interrogantes e inquietudes que deberá enfrentar, si se quiere solo o a través de una asesoría integral, si este inicia dicho proceso sin ningún acompañamiento y sin darle a respuesta a todo ello, se deberá enfrentar a diversos obstáculos que puedan generar una experiencia negativa la cual impedirá realizar nuevamente dicha actividad económica, que influirá en la tasa representativa de importaciones.

Por el contrario, si dicho microempresario permite el acompañamiento integral de asesoría, este le brindará confianza, seguridad y diversas estrategias para que adquiera el conocimiento necesario para iniciar su importación. La adquisición de un conocimiento o también llamado aprendizaje en una persona adulta es llamada andragogía y consiste en diversos aspectos los cuales son diferentes a la pedagogía que es la ciencia del aprendizaje en niños, es por ello por lo que hay que tener en cuenta las oposiciones entre pedagogía y andragogía para no caer en el error de la desmotivación en la adquisición de algún

conocimiento en adultos, en la tabla 1 se observan dichas diferencias existentes entre estas dos (Hartree, 1984; Knowles, 2001):

**Tabla 1**

*Diferencias entre la pedagogía y la andragogía para la adquisición de conocimiento*

	<b>Pedagogía</b>	<b>Andragogía</b>
<b>El estudiante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dependiente del profesor.</li> <li>• El profesor asume la responsabilidad total de qué se enseña y qué se aprende.</li> <li>• El profesor evalúa los aprendizajes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El aprendizaje es auto dirigido.</li> <li>• El estudiante es responsable de su propio aprendizaje.</li> <li>• La auto evaluación caracteriza a la andragogía.</li> </ul>
<b>Experiencia previa del estudiante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy poca o nula experiencia.</li> <li>• La experiencia del profesor juega un rol crucial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiante aporta diferentes grados de experiencia y constituyen una fuente de conocimiento y experiencia para los demás.</li> <li>• Los conocimientos previos son fundamentales.</li> </ul>
<b>Orientación hacia el aprendizaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprendizaje es un proceso de adquirir nuevos conocimientos prescritos.</li> <li>• Los contenidos tienen una secuencia de acuerdo a la lógica de las unidades a tratar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El aprendizaje debe ser relevante para las tareas del día a día, resolviendo problemas o realizando tareas.</li> <li>• El aprendizaje se organiza de acuerdo a situaciones contextuales de la vida o del trabajo.</li> </ul>
<b>Motivación hacia el aprendizaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principalmente extrínseca. Las notas son muy importantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principalmente intrínseca. Las notas importan relativamente poco.</li> </ul>

*Nota.* En la tabla se muestran las diferencias entre pedagogía y andragogía según lo descrito por Malcolm Knowles en su libro: andragogía el aprendizaje de los adultos 2001 (Knowles, 2001).

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, lo que pretende esta propuesta de investigación es que a los microempresarios clientes de la empresa Asecomex de Colombia S.A.S., se les facilite la adquisición de conocimiento total de los procesos para efectuar una importación exitosa y de calidad. Asecomex contempla que el 100% de sus clientes son adultos y para la adquisición de conocimientos en ellos se debe tener en cuenta factores tales como la autonomía, el tiempo que disponen y la motivación, estos factores son influyentes en el momento de diseñar el plan integral de asesoría para el mejoramiento en su proceso de importación.

## **6. Marco teórico**

Para el Marco teórico, se identificarán los siguientes elementos, mediante los cuales se pretende describir cómo ha evolucionado el comercio internacional de bienes a través del tiempo, cómo los diferentes cambios han afectado el Comercio exterior colombiano, determinar el papel que juegan cada uno de los actores logísticos en el Comercio Exterior y finalmente contextualizar la importancia de logística como el factor más trascendente y sensible para las Pymes en Colombia que ejecutan o pretenden ejecutar procesos de importación de mercancías, todo esto estará descrito a continuación:

### **6.1 El comercio Internacional y su evolución**

El origen del comercio internacional inició en el intercambio de riquezas, una de las primeras causas que dio lugar a dicho intercambio fue la desigualdad en la distribución de recursos naturales, las diversas habilidades humanas y su especialización en las labores, de la misma manera, que las naciones o pueblos se comparaban en la adquisición de bienes que carecían por falta de producción o si se producía era muy alto su obtención, desde 1990 las economías mundiales se han integrado e interrelacionado de una forma casi estandarizada en el comportamiento de sus mercados internacionales, las economías que participaron de dicha interrelación, se denominaron economías abiertas, es decir, fueron aquellas que permitieron el libre intercambio de bienes y servicios con los demás países del mundo, lo cual favoreció a ambas economías, partiendo del principio básico de economía, indicando que, los recursos son escasos y las necesidades ilimitadas, por lo tanto un país no puede ser autosostenible sin estar abierto al mundo (López, 2018; Trejo, 2018).

Con el paso del tiempo las necesidades de los países se incrementaron directamente proporcionales a la población mundial y la situación de suplir dichas necesidades, carecía de sostenibilidad, queriendo integrar los componentes comerciales y sus economías para dinamizarlas mediante el intercambio de bienes y servicios complementarios, aumentando así la interdependencia entre los países cuyos recursos para cada economía se complementaban. Grandes cambios han sufrido la comunicación y los medios de transporte, iniciando desde el antiguo comercio de los pueblos y con el avance de los

sistemas de transporte y la industrialización, el comercio exterior se fue creciendo, debido al aumento de capital y de servicios, llegando al comercio contemporáneo electrónico. Esta evolución representó un desarrollo del comercio y aumento en el volumen de los intercambios extendiendo así la zona geográfica de predominio de estos (Trejo, 2018).

Por otro lado, las economías cerradas son aquellas que no permiten el libre intercambio de bienes y servicios con otros países, lo cual genera rezagos para su economía y deteriora la calidad de vida (Asturias corporación Universitaria, 2013).

En suma, si se hace un bosquejo de la evolución del comercio internacional, se debe remontar a sus inicios con el intercambio de bienes mediante trueque, pequeños intercambios de bienes entre pueblos, regiones, países y luego a nivel mundial; como resultado de la globalización y las economías de escala, el comercio de bienes se ha convertido en la columna vertebral de la supervivencia de los países, y el rápido y constante aumento del intercambio de bienes ha traído consigo aspectos logísticos que hoy en día son objeto de análisis y estudio, los cuales reconocen la importancia de la logística en los procesos de intercambio de mercancía entre países convirtiéndose así, en el factor más influyente al momento de ser competitivos en los mercados internacionales (Martín, 2013).

## **6.2. El Comercio Internacional Colombiano**

En la medida en que Colombia avanza en el desarrollo del comercio, se hace fácil y rentable dedicarse a la extracción y comercialización de recursos naturales debido a su gran abundancia y alta demanda, especializándose así en la extracción, producción, comercialización y al asentamiento de las bases de un país dedicado en gran medida a la exportación de bienes tradicionalmente explotados (Asturias corporación Universitaria, 2013).

Si bien Colombia fue uno de los últimos países en Latinoamérica en aperturar su economía al mundo, antes de esto, contaba con algunos programas que promovían y facilitaban la adquisición de insumos del exterior y al mismo tiempo permitía la exportación casi que sin ningún o poco valor agregado de los productos base de la economía colombiana tales como café, metales preciosos, tabaco, entre otros (Álvarez y Herreño, 2017).

En la actualidad la política de comercio exterior de Colombia le ha permitido contar con 16 acuerdos comerciales vigentes, entre los que destacan TLC con Estados Unidos, Mercosur, Alianza pacífico, Unión Europea, entre otros. Al igual se ha ganado un puesto entre algunas organizaciones a nivel mundial como la OMC, OMA, lo cual ha aumentado considerablemente la dinámica del intercambio de bienes en comparación con la época antes de la apertura económica. El aumento de las operaciones de comercio exterior trae consigo obligatoriamente cambios normativos que se ciñen a la realidad actual y los requerimientos del comercio global, es así como en el 2016 se hace una actualización normativa en el marco de la autoridad aduanera lo cual crea instrumentos normativos tales como, (i) el pago electrónico obligatorio, (ii) desaduanamiento abreviado, (iii) uso de equipos de inspección no intrusiva y (iv) ajustes en el procedimiento de desaduanamiento. Todo ello hace que se minimice el tiempo de un despacho de importación en un promedio máximo de 48 horas siguientes a la llegada de la mercancía (DIAN, 2005).

Con el aumento de la participación e implementación de Colombia en acuerdos comerciales múltiples, se hace necesario ajustar la política aduanera con el fin de agilizar los procesos de comercio exterior y estar acorde a lineamientos internacionales, sin embargo Colombia se ha quedado rezagado ya que pese a lo anterior las operaciones de importación siguen tomando más de 72 horas después del arribo de la mercancía al territorio aduanero nacional, lo cual aumenta considerablemente los costos logísticos. Por otro lado, la aplicación escalonada del decreto 390 del 2016, fue una decisión poco acertada para las empresas de comercio exterior ya que generó más incertidumbre entre lo que estaba vigente y no. Pese a que posteriormente se emitió el Decreto 1165 del 2019 (Normatividad vigente), el cual compiló en un solo libro toda la doctrina aduanera, los tiempos de nacionalización se siguen viendo afectados por los controles aduaneros, frente a los cuales las pymes se ven afectadas de forma directa por el perfil de riesgo ya que la mayoría son importadores ocasionales (Legiscomex, 2016).

Colombia ha iniciado importantes reformas de facilitación del comercio, pero los proyectos no están coordinados y las sinergias no se aprovechan al máximo. El programa de la Ventanilla Única, una iniciativa de suma importancia, ha logrado hitos significativos, pero el mismo aún no ha rediseñado completamente los procesos comerciales de importación y

exportación para armonizar los requisitos de documentación y datos con las normas y prácticas comerciales internacionales, y los sistemas de aduanas y agencias fronterizas siguen sin estar integrados en la plataforma, los diversos proyectos iniciados enfrentan desafíos específicos para lograr un impacto más significativo, a manera de ejemplos: el programa del Operador Económico Autorizado, otra iniciativa importante, tiene que aumentar el número de importadores y exportadores certificados y la participación del comercio que es procesado por el programa; el procesamiento y la liberación previos a la llegada siguen siendo infrautilizados; es necesario automatizar el proceso para el despacho de envíos postales y urgentes, con la explotación de modelos alternativos para la recaudación de impuestos, a fin de respaldar el desarrollo del comercio electrónico (Martínez y Reynoso, 2016).

Un plan integral de facilitación del comercio (Marco del Acuerdo para la Facilitación del Comercio de la OMC podría utilizarse a manera de referencia) debe desarrollarse para articular objetivos, metas e hitos, establecer prioridades y crear una secuencia de las reformas y proyectos plurianuales.

El desarrollo del comercio y la competitividad están asociados con múltiples reformas complementarias, como las políticas comerciales para ampliar el acceso a los mercados y las estrategias para mejorar la productividad, pero los responsables de la formulación de políticas han examinado cada vez más dos áreas fundamentales específicas de reformas para mejorar el desempeño comercial, a saber: (i) reformas al transporte y la conectividad, incluyendo inversiones en infraestructura logística, al igual que una reforma sectorial y regulatoria, e iniciativas de clima empresarial y de inversión; e (ii) iniciativas de reformas de la gestión de fronteras y la facilitación del comercio, incluyendo la armonización regulatoria y de procedimientos de acuerdo con las normas internacionales, la automatización de procedimientos clave, la adopción de técnicas modernas de gestión del cumplimiento con base en la inteligencia y la gestión de riesgos, complementando los controles transaccionales en las fronteras con esquemas de seguimiento de los operadores basados en auditorías y una mayor transparencia y la reforma institucional de las Aduanas y otras agencias reguladoras.

La agenda de facilitación del comercio en Colombia incluye iniciativas relevantes, tales como la implementación de la Ventanilla Única Nacional de Comercio (VUCE); el programa de Operador Económico Autorizado (OEA); la adopción de la gestión de riesgos por parte de agencias reguladoras transfronterizas; el programa de modernización Tributaria y Aduanera, que se prevé renovará la plataforma organizativa y tecnológica; la mejora del proceso de envío postal y expedito, como lo articula el Plan Nacional de Comercio Electrónico recientemente lanzado, solo por mencionar algunos. Desde su creación, el Comité Nacional para la Facilitación del Comercio, a través del diálogo con el sector privado, ha identificado 358 acciones para facilitar el comercio, de las cuales el 84 % (302) ya han sido implementadas o se ha iniciado la implementación. Estos desarrollos evolucionaron de manera independiente, sin una dirección estratégica clara y sin una evaluación de las sinergias potenciales involucradas (como ejemplos: la implementación del Programa OEA tiene profundas implicaciones para las soluciones de gestión de riesgos y cumplimiento y para la reingeniería de procesos de negocios futuros y la automatización; la tecnología de inspección no intrusiva se puede aplicar considerando acuerdos de cooperación en beneficio de la Aduana y todos los demás organismos fronterizos). Colombia ha emitido diferentes políticas públicas que abordan temas específicos relacionados con la agenda de facilitación del comercio, pero el país aún carece de un plan o de una hoja de ruta global, con una clara articulación de objetivos y visión, la compilación de iniciativas y los indicadores de sus complementariedades, con publicación de cronogramas de implementación, mecanismos de monitoreo y desempeño, y la evaluación del impacto.

Los Indicadores para la Facilitación del Comercio de la OCDE sugieren que Colombia ha mejorado su alineación con las disposiciones de AFC de la OMC. Según el sitio web de la OCDE TFI, Colombia supera o está más cerca de alcanzar mejor desempeño en toda la muestra en lo que respecta a: disponibilidad de la información, participación de la comunidad comercial, tarifas y cargos, automatización de los procesos fronterizos, cooperación de agencias fronterizas internas, gobierno e imparcialidad. El desempeño ha mejorado entre 2017 y 2019 en las áreas de: disponibilidad de la información, resoluciones anticipadas, procedimientos de apelación, tarifas y cargos, gobierno e imparcialidad. El desempeño en las otras áreas se mantiene estable, con la excepción de la simplificación y

armonización de documentos, donde se perdió algo de terreno en comparación con las otras economías de la muestra.

### **6.3. Importancia de la logística para las pymes en el comercio internacional**

Como lo afirman los autores Avendaño y Silva (2018) la logística es la relación entre el origen del producto y su destino final manteniendo presente los procesos de planificación, organización, regulación y control para hacer efectiva su entrega en el menor tiempo posible y a un menor costo (pág.6).

Además de almacenar de forma eficiente los bienes, servicios e información desde el punto de origen al del consumo, buscando cumplir con los requerimientos de los consumidores, dado que la exportación e importación de productos implica la realización eficiente de varios procesos, la implementación de la logística es de vital importancia para competir con empresas a nivel internacional; por lo tanto, es importante que las empresas pymes efectúen las actividades de transporte, almacenamiento y depósito, embalaje, manejo de materiales, control de inventarios, cumplimiento de pedidos, pronóstico de inventarios, planificación y programación de la producción, aprovisionamiento, servicio al cliente, ubicación de instalaciones, manejo y devolución de bienes dentro del proceso logístico para mantenerse dentro de la cadena de suministro en la globalización, sin olvidar indiscutiblemente que todo proceso logístico varía según la naturaleza de la mercancía, destino y negociación por lo que cada empresa debe integrar sus procesos logísticos según las necesidades de distribución internacional que ameriten, sin embargo tiempos cortos y costos bajos son los objetivos principales y en dónde realmente tiene mayor implicación la logística en el transporte de bienes a nivel internacional (Kirby y Brosa, 2011).

Hace una década, el desempeño logístico se identificó como uno de los principales obstáculos que limitan el comercio exterior y la modernización de las cadenas de suministro. En 2007, Colombia quedó significativamente rezagada en la mayoría de los aspectos básicos de la logística, según las mediciones hechas por el LPI (Índice de Desempeño Logístico). El país ocupó el puesto 107 en general y fue el segundo con peor desempeño entre un grupo de 11 países latinoamericanos. De hecho, de los seis pilares del LPI (agencias fronterizas, infraestructura, envíos internacionales, competencia y calidad de

los servicios, puntualidad, rastreo y localización), Colombia obtuvo muy malos resultados (Consejo privado de competitividad, 2021).

A fin de abordar estas brechas, el gobierno de Colombia se embarcó en un ambicioso programa para mejorar la conectividad y la calidad de los servicios logísticos. Se trata de un Plan Logístico Nacional (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [MinTIC], 2008.) que contó con el respaldo del gobierno en 2008, estableciendo áreas clave de políticas estratégicas para el desarrollo, concentradas en: (i) corredores logísticos; (ii) facilitación del comercio; (iii) entorno institucional; (iv) uso de las TIC en logística; (v) calidad en los servicios logísticos. Posteriormente, se dirigieron importantes recursos e iniciativas públicas para ampliar la infraestructura de apoyo, mediante la mejora de la infraestructura vial, ferroviaria, portuaria, fluvial y aeroportuaria. Desde entonces, los puntos de referencia de desempeño logístico en Colombia han mejorado. Entre 2007 y 2018, el desempeño logístico de Colombia medido por el LPI (Índice de Desempeño Logístico) avanzó en comparación con la mayoría de sus pares en América Latina. En más de una década, Colombia subió al puesto 58, aterrizando después de Chile (34), México (51) y Brasil (56). Si bien estas mejoras son encomiables, los diferentes "pilares" que explican este crecimiento, no obstante, han avanzado a diferentes ritmos, algunos de ellos todavía tienen un rendimiento inferior, como es el caso de la puntualidad de los envíos, que es un concepto central en la gestión moderna de la cadena de suministro (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT], s.f.).

Se llevaron a cabo esfuerzos adicionales para mejorar los mecanismos de gobierno y formulación de políticas, y catalizar las intervenciones tanto blandas como duras, como una herramienta para profundizar las reformas en el sector. En 2015 y 2018 se llevaron a cabo dos Encuestas Nacionales de Logística. Sus principales hallazgos fueron fundamentales para definir nuevas direcciones políticas clave, reflejadas en un nuevo Plan Nacional de Logística (PNL) el cual fue actualizado a principios de 2020. Básicamente, el nuevo PNL estableció (Documento CONPES 3582, "Política Nacional Logística", Bogotá, enero de 2020) una visión general para 2030, donde se espera que Colombia se convierta en una potencia logística regional, impulsada por una reducción en los costos y tiempos comerciales. Esto se logrará interviniendo en tres frentes: (i) mejora de la intermodalidad,

tanto en infraestructura como en servicios, y; (ii) una mayor agilidad y facilitación de los procesos comerciales, mediante la adopción de herramientas de facilitación del comercio y una mejor infraestructura en nodos transfronterizos clave. Además, un pilar transversal apoyaría acciones en tres áreas: (i) impulso a las instituciones; (ii) mejora en el uso de la información para la logística; (iii) fortalecimiento del capital humano.

El gobierno de Colombia solicitó el apoyo del Banco Mundial a fin de producir una nota con recomendaciones de políticas tendientes a mejorar las reformas de logística, conectividad al igual que la facilitación del comercio, basadas en las buenas prácticas y estándares internacionales. En junio de 2020, el gobierno lanzó la “Misión de Internacionalización de Colombia”, con el objetivo de contribuir al ajuste e implementación de la política pública de internacionalización de Colombia, así como identificar las políticas que el país debe ejecutar y ajustar en el corto, mediano y largo plazo, para así lograr integrar aún más al país en la economía global.

#### **6.4. Innovación en la logística de las Pymes**

La adopción de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las empresas ha llevado a la creación de un nuevo paradigma organizacional a lo largo del tiempo, y es en este punto cuando estas herramientas cobran especial importancia. Al utilizar técnicas de planificación y mejora de procesos, estas herramientas cada vez tienen un impacto en una mejor operación de los negocios y, en consecuencia, influyen en el desempeño operativo organizacional. (Cano y Baena, 2015 citando a Kleinschmidt, de Brentani y Salomo, 2007 p.336).

Por otro lado el término de innovación no debe consistir únicamente en las herramientas tecnológicas que se le pueda dar a los microempresarios para que lleven a cabo su actividad económica de importación, se trata también de las estrategias que las entidades estatales encargadas del sector comercial puedan plantear para aumentar su crecimiento económico y derivado a ello un aumento en la empleabilidad del sector, deben mantener un seguimiento eficiente en todo lo que conlleva la actividad del microempresario, no solo para que cumpla con lo obligatorio, también en solucionar sus inquietudes o necesidades para que pueda hacer un trabajo oportuno en el momento de importar.

El empresario es el ente protagonista en la técnica de comercio exterior, es por ello que él debe contar con todas las habilidades y conocimientos para el desarrollo de su importación, el conocimiento es la base fundamental para mitigar sobrecostos y acelerar el tiempo de llegada de la mercancía, este conocimiento lo debe adquirir el microempresario de una forma significativa ya que de este depende su nivel de satisfacción en la actividad que está desarrollando, una de las estrategias para adquirir conocimiento de una forma significativa es el aprendizaje a través de la gamificación en los adultos.

#### **6.4.1. Gamificación en el aprendizaje adulto**

Los juegos han sido parte de la vida humana desde tiempos inmemoriales, en 1922 cuando los arqueólogos británicos excavaron las tumbas reales de Ur (Iraq) lo que sería la antigua Mesopotamia, descubrieron un tablero que más tarde se denominó "Juego de los 20 cuadrados". A lo largo de la historia se han creado diferentes tipos de juegos, sin embargo, estas evoluciones especialmente la forma en que se juega cambió drásticamente con la llegada de los videojuegos en los años 80, y la industria revolucionó la forma en que se ven los juegos, convirtiéndolos en objeto de mucho estudio teniendo en cuenta quién tenía este carácter lúdico. Experiencias que cambian el comportamiento de las personas, se dice que la gamificación se originó en el sector empresarial, ya que el mundo del marketing fue el primero en verse afectado por esto, los especialistas en marketing se enfocaron en usar elementos y dinámicas de videojuegos para atraer y retener clientes; un ejemplo son las tácticas comerciales que se han aplicado a lo largo de los años como dar regalos y acumular puntos y cupones.

Si bien, el juego es más que solo entretenimiento como muestra la neurociencia, este ha demostrado ser un recurso muy útil no solo para los niños, sino también para el aprendizaje de los adultos. Los juegos utilizados de forma adecuada pueden proporcionar una forma diferente de aprender y beneficiar tanto a nivel educativo como social y personal. Fue precisamente al descubrir el verdadero potencial de los juegos que nació la gamificación, este concepto se ha vuelto muy popular en los últimos años y consiste básicamente en el uso de técnicas de juego en entornos no lúdicos como la escuela o el trabajo. Su objetivo es claro: mejorar la adquisición de conocimientos y comportamientos a través de la

concentración, la motivación, el esfuerzo y otros valores positivos asociados al juego, sin embargo, para comprender completamente lo que implica esta táctica y cómo se puede usar, se debe estar familiarizado con la gamificación y su definición. Implica utilizar componentes de juego en entornos que normalmente no son propicios para jugar, se considera un método o técnica de aprendizaje que alinea las reglas del juego con las de un salón de clases o lugar de trabajo en un esfuerzo por producir mejores resultados. Muchas personas están interesadas en este tipo de aprendizaje porque genera un método de aprendizaje diferente a asistir a clases o involucrarse, su carácter lúdico también fomenta la interiorización del conocimiento de una forma más amena y crea una experiencia positiva para las personas como aprender directamente en el trabajo.

La neurociencia ha revelado que mientras se juega se activan regiones del cerebro que motivan a las personas a seguir aprendiendo, los juegos permiten centrar la atención y evitar desviarse de lo que se está haciendo, por ello se busca entender qué hace que los juegos sean tan efectivos en términos de concentración, dedicación y participación para aplicar esos principios a otras áreas del conocimiento.

El concepto de gamificación implica llevar las mecánicas de juego a diferentes ámbitos de la vida para aprovecharlas. Por lo tanto, es una idea que se puede implementar en casi cualquier sector, desde el marketing y la educación hasta la salud y el deporte, no obstante, se hace especial énfasis en dos aspectos que son claves para la sociedad en general:

**Educación:** Esta es quizás el área de aplicación más extensa de la gamificación, esta estrategia resultó ser muy efectiva para capacitar a los estudiantes e incentivarlos a alcanzar sus metas académicas y deportivas, la finalidad de crear esta variante de “juegos” es en esencia, incentivar la activación de las neuronas, es decir; mejorar el aprendizaje variando las rutinas académicas del aprendizaje.

**Gestión y motivación de los empleados:** los gerentes de recursos humanos, marketing o sistemas de información utilizan cada vez más la gamificación para administrar proyectos y motivar a sus empleados para lograr sus objetivos laborales, toda vez que esta

implementación se aplique como lúdica positiva, enriquecerá sus capacidades para desarrollar sus actividades de una manera óptima y propia de su función.

La gamificación es sinónimo de fidelización, la dinámica del juego hace que estos sean divertidos y útiles de diferentes maneras según la aplicación, esta técnica ofrece muchas ventajas en todos los ámbitos donde se aplica enunciando algunos están, el aumento de la asociación y comunicación de las personas, aumento de los niveles de dopamina y, aumento de manera natural la atención y la motivación. Al jugar, el cerebro está muy activo, lo que permite que la persona se involucre más en lo que está haciendo y, más participación significa más aprendizaje; de igual manera, mejora la retención de conocimientos, el aprendizaje inevitablemente significa la retención de conocimientos, lo que no siempre es posible en el aprendizaje tradicional, a través de la liberación de dopamina, la gamificación permite a las personas experimentar una sensación de bienestar que afecta la retención del conocimiento, brindando retroalimentación inmediata, la cual permite a las personas ver su progreso de forma directa y continúa sobre lo que han aprendido, estar al tanto del proceso de aprendizaje y corregir cualquier error que cometan.

Las pymes, aunque disponen de los recursos económicos, materiales y humanos, muchas se ven limitadas en su actividad con el proceso de importación y/o exportación por insuficiencia de información para dichos procedimientos, porque sus herramientas tecnológicas no se encuentran incluidas al manejo logístico de la empresa. Así pues, las pymes al elegir el camino del comercio exterior ya es un reto para ellas porque deben afrontar riesgos frente a grandes empresas que ya tienen experiencia en el manejo del mercado externo (Barrera y Valverde, 2018).

Colombia, si bien aparentemente se encuentra en una mejor posición en comparación con hace diez años, aún tiene muchas brechas que cubrir para profundizar las reformas en el sector. El uso de la tecnología es limitado, las capacidades de la mano de obra no son sólidas y las prácticas comerciales aún son inmaduras, donde las PYMES todavía están rezagadas en términos de acceso a servicios de calidad. Los costos siguen siendo altos y se debe mejorar la calidad del servicio. Las principales orientaciones de las políticas son continuar los esfuerzos de una reforma regulatoria, aumentar el desarrollo de capacidades,

el uso de la tecnología de la información y las capacidades de absorción de las Pymes en habilidades logísticas, así como una fuerza laboral más calificada para el sector. Es posible desarrollar infraestructura a fin de incentivar una matriz de transporte que sea más equilibrada para favorecer la inter - modalidad.

Con todo lo anteriormente descrito en este marco teórico, se realizó la operacionalización de categorías y de ellas se derivaron las preguntas para el instrumento de recolección de información descritas a continuación en la Tabla 2:

**Tabla 2**

*Tabla de factores internos y externos*

<b>Categoría</b>	<b>Concepto</b>	<b>Dimensión</b>	<b>indicadores</b>	<b>Preguntas</b>
<b>Factores internos</b>		Financiera	<b>Costos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son los costos que más impactan sus procesos logísticos de importación?</li> </ul>
		Organización	<b>Logística</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles, según su experiencia, son los problemas más comunes en el proceso de logística internacional de sus productos?</li> </ul>
			<b>Conocimiento operativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué enfoque debería tener una asesoría especializada en los procesos de Importación?</li> <li>• ¿Ha recibido asesoría para el proceso de importación?</li> <li>• ¿Cómo cree que afecta económicamente el desconocimiento en el proceso de importación?</li> </ul>
		Tiempo	<b>Tiempo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el tiempo estimado que sus proveedores le dan respuesta a sus órdenes de</li> </ul>

<b>Categoría</b>	<b>Concepto</b>	<b>Dimensión</b>	<b>indicadores</b>	<b>Preguntas</b>
				compra?
		Mercadeo	<b>Participación en el mercado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera que actualmente las pymes participan activamente en los procesos de importación? Si no es así, ¿Cuál considera usted que sería la causa?</li> <li>• ¿Cuáles son los retos que tiene su compañía en el proceso de compra internacional?</li> <li>• En otro evento de contención como fue la pandemia por COVID-19 ¿Qué considera usted que sería importante tener en cuenta para efectuar el proceso de importación eficientemente?</li> </ul>
<b>Factores externos</b>		Físicos y sociales	<b>Inundaciones Deslizamiento de tierra</b>	
		Políticos y legales	<b>Inestabilidad política Corrupción en el sector</b>	
		Mercado	<b>Tasas de cambio Impuestos exagerados Restricciones al crédito</b>	No se plantea preguntas en esta categoría porque para esta variable no se puede hacer ninguna intervención desde la empresa de Asecomex de Colombia SAS
		Industria	<b>Competencia  Respuesta eficiente de los proveedores  Productos homólogos</b>	

*Nota.* Preguntas elaboradas a partir de los factores internos y externos para la recolección de información. Fuente: Elaboración propia.

## **7. Marco Contextual**

### **7.1 Presentación General de la organización:**

**Asecomex de Colombia S.A.S** fue fundada en el año 2014 y a lo largo del tiempo ha liderado talento humano con un modelo de solución logística integral personalizada para facilitar a sus clientes la mejor opción.

Su representante legal Mónica Pabón, entidad identificada con Nit: 900.716.455-6, con domicilio en Cali, Cra 38 Norte # 2BN 170, contacto vía telefónica: 3173672606, correo electrónico: gerencia@asecomexdecolombia.com

La empresa está conformada por 8 profesionales emprendedores multidisciplinarios, orientados a la integración y cooperación (ver Figura 4). Asecomex es una red que conecta a las pymes con cada uno de los actores dentro de la cadena logística, agente aduanero, agente de carga, depósito de aduanas, aseguradora, contratando los mejores proveedores en términos de calidad y costo y dando una trazabilidad completa de la importación; nuestro servicio se centra en la coordinación de operaciones en la gestión logística de comercio exterior desde la planificación, coordinación y su ejecución, logrando así ahorros en gastos operativos e incrementando el nivel de servicio toda esta gestión logística que realiza Asecomex se puede ver en la Figura 5.

Asecomex de Colombia, ofrece asesoría integral en comercio exterior en servicios de importación, específicamente en temas relacionados en transporte internacional, nacionalización de mercancías, depósitos de aduana, presupuesto y logística en general. Además, la empresa ofrece asesoría con base a la legislación aduanera vigente, análisis personalizado de importación y pólizas de seguro de transporte.

Los competidores de Asecomex actualmente son compañías operadoras logísticas como SKY, SIDCCO, ADVANCED TRANSPORT S.A, AIR CARGO entre otros; los cuales

realizan soluciones logísticas que van encaminadas a la simplificación de los procesos de intermediación aduanera, igual que Asecomex, pero con la diferencia que Asecomex posee además de trayectoria en el campo logístico internacional, ofrece seguridad y confiabilidad en las operaciones y otorga a sus clientes en asociación con entidades financieras créditos para sus operaciones.

### **Misión**

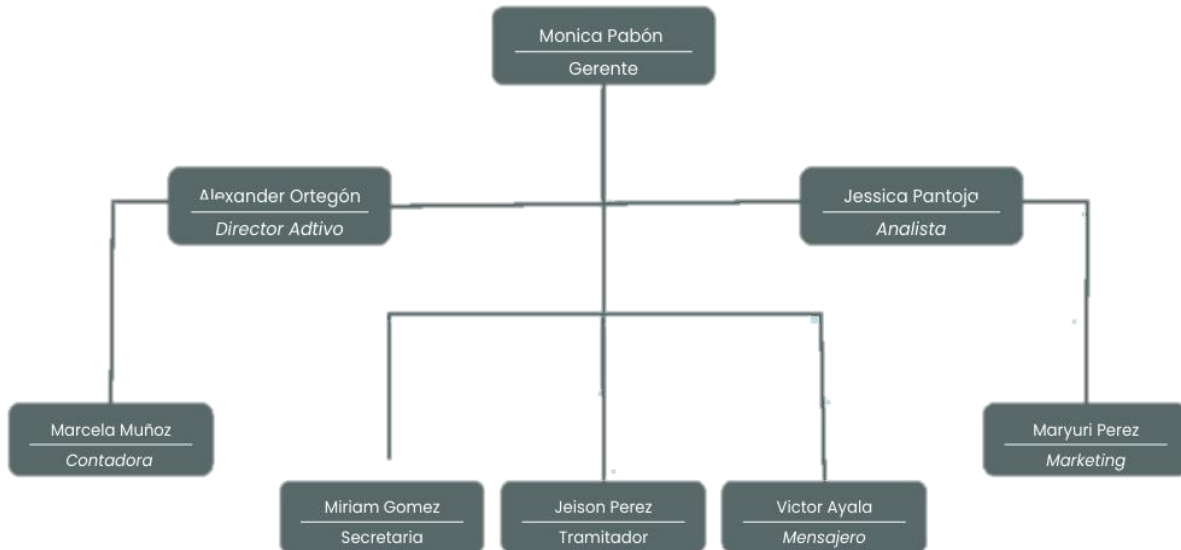
Brindar herramientas confiables en comercio exterior respondiendo a las necesidades de organizaciones del sector comercial, industrial y de servicios a nivel regional y nacional, permitiendo que sus procesos sean más ágiles, simples y eficientes, para minimizar riesgos, reducir costos y aumentar la rentabilidad, agregando valor en las relaciones con nuestros colaboradores y con la sociedad en general.

### **Visión**

Para el año 2025, seremos reconocidos como una firma líder en consultoría y soluciones logísticas adaptables a las necesidades de las organizaciones dedicadas a operaciones de comercio exterior.

### **Figura 4**

*Organigrama de Asecomex de Colombia S.A.S*



*Nota:* El gráfico muestra la conformación actual de la empresa Asecomex de Colombia.  
*Fuente:* elaboración propia.

**Figura 5**

*Gestión Logística Asecomex de Colombia S.A.S.*



## Gestión Logística Asecomex de Colombia S.A.S



*Nota:* Esta es una descripción del proceso paso a paso que se realiza en la empresa Asecomex de Colombia en el proceso de importación. Fuente: elaboración propia.

### 7.2. Microempresarios clientes de Asecomex de Colombia S.A.S

A continuación, se mencionan algunos de los clientes de la empresa Asecomex de Colombia:

#### **Imporfarallones SAS**

Compañía con gran trayectoria en el sector automotriz, comercializadora e importadora de Partes y piezas de vehículos automotores, casa matriz en norte de Cali – Tel 8857296, lleva aproximadamente 30 años en el mercado.

#### **All buy SAS:**

Empresa dedicada a la importación y venta de artículos de ferretería pinturas y productos de vidrio en establecimientos especializados, ubicada en la ciudad de Zipaquirá - Cundinamarca Diagonal 4C 28 A 06 – Tel:(601) 8809977.

#### **Ingerod Comercializadora SAS:**

Compañía comercializadora e importadora de partes y piezas para vehículos grandes camiones, tractomulas y motocicletas, ubicada en el norte de Cali, barrio el Porvenir.

**Marbar SAS:**

Comercializadora e importadora autopartes para vehículos automotores, Ubicada en Cali, Calle 7 No. 31-25.

**Textil Service International S.A.S**

Sociedad TEXSI Nit.: 901214154-3 Domicilio principal Yumbo en la calle 10 # 36A - 100 Bodega 7 y 8 Correo electrónico: csalazar@texsi.com.co Teléfono comercial 1: 6959629 Importadora y comercializadora de insumos para la industria Textil en general

**Luna Importaciones SAS:**

Compañía Comercializadora de productos licenciados DISNEY set de cuidado personal para niñas, Dominio en la ciudad de Cali.

Contacto: luis.ortegon@lunaimportaciones.com.co

**Distrieléctricos del Caribe:**

Comercializadora de partes y accesorios para vehículos automotores Calle 21 15-41 Tel. 3127667280

**Máser Ltda:**

Compañía dedicada a la distribución, representación y asesoría de equipos de medición ambiental, instrumentos que contribuyen a mejorar la calidad del medio ambiente, aplicados en muestreo, análisis, monitoreo y seguimiento de aguas, suelos, lodos y sedimentos entre otros.

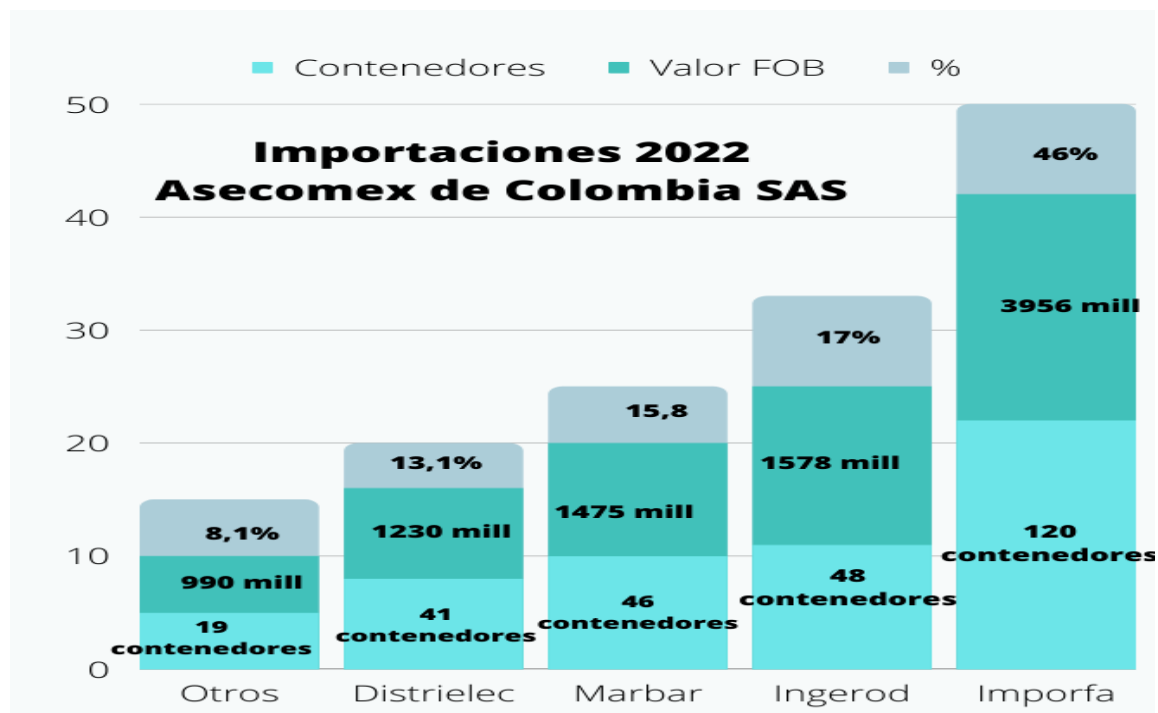
En la Figura 6 se muestra la información de las principales importaciones de las empresas clientes de Asecomex de Colombia SAS en el año 2022, se observa el porcentaje de cada una de las empresas y su correspondiente valor en millones de dólares, así como el número de contenedores que representan sus importaciones. La empresa con mayor porcentaje de

importaciones es Imporfarallones SAS con un 46%, equivalente a \$3.956 millones con 120 contenedores. Luego se encuentra Ingerod Comercializadora SAS con un 17 % de las importaciones totales en el año 2022, lo que corresponde a \$1578 millones y 48 contenedores. Marbar SAS ocupa el tercer puesto con un 15,8 % lo que equivale a \$1.475 millones y 46 contenedores. En cuarto lugar, está Distrieléctricos SAS con un 13,1% lo que equivale a \$1.230 millones y 41 contenedores. Finalmente, se encuentra el grupo de Otros con un 8,1% equivalente a \$990 millones y 19 contenedores.

Es muy importante conocer el comportamiento de las importaciones y las empresas que las realizan en un año determinado para poder analizar el mercado y tomar decisiones informadas.

**Figura 6**

*Principales importaciones de empresas clientes de Asecomex de Colombia en el año 2022*



*Nota.* En el gráfico de barras se muestran las principales importaciones de las empresas clientes de Asecomex del 2022 en términos de dólares y contenedores. Fuente: elaboración propia.

## **8. Marco legal**

### **Normatividad para importaciones en Colombia**

La política de apertura llegó a Colombia en el año 1991, en contraste con el modelo dominante proteccionista, este se dio con el intercambio comercial con otros países hasta ese momento. Sin embargo, el mercado nacional estaba saturado de oferta local, con poca demanda y altos precios. La apertura económica trajo consigo dos situaciones paralelas, mientras para algunas industrias nacionales fue el cese de sus actividades al no lograr sobrevivir a la competencia, para los consumidores con poder adquisitivo, representó un incremento en la diversidad de productos con bajos precios y excelente calidad. (“Colombia atada”, 2020)

Por otro lado, la apertura trajo consigo la necesidad de las empresas colombianas de optimizar sus procesos logísticos para equilibrar los altos costos de producción y mano de obra. Vale la pena resaltar que la apertura económica de Colombia, ameritó la creación de organismos y normas que permitieran la reglamentación de las operaciones de comercio exterior, naciendo así 8 años después el primer decreto en materia aduanera “Decreto 2685 del 1999 – Legislación Aduanera” la cual estuvo vigente hasta mediados del año 2019, situación que generó con el tiempo un caldo de normas que modificaban, adicionaban, derogaban, doctrinaban sobre el decreto en mención, generando una gran incertidumbre jurídica respecto a la contextualización y deber ser del cumplimiento de los procesos de importación y exportación, lo que al mismo tiempo no daba claridad a los funcionarios del gobierno frente a estos procesos, que resultaban en demoras y altísimos costos logísticos que afectaban directamente a importadores y exportadores (Decreto 360, 2021) .

En Colombia existe diversidad de normativas para el proceso de comercio exterior que describe todos los procesos que se encuentran dentro de los parámetros de la normalidad y la legalidad, que con el paso del tiempo se enfrentan a cambios y/o modificaciones, a continuación, se describirá en forma de línea del tiempo lo que contempla el régimen de comercio exterior en Colombia:

## **Régimen de comercio exterior en Colombia**

Su inicio fue desde que se emitió el Decreto 2685 de 1999 (decreto hito) y su última modificación fue en el año 2019 con el Decreto 1165 de 2019 (última modificación).

Es pertinente señalar que el Decreto 444/1967 fue el primer marco normativo de comercio exterior el cual estipula y regula las obligaciones de cambio internacional, importante y conveniente para controlar los movimientos de capitales, de ahí que se deriva el artículo 249 y artículo 250 donde se estipulan las obligaciones de moneda extranjera.

Por otro lado, en el año 2022 se emitió dos modificaciones en cuanto a decreto número 307 de marzo del 2022 y el Decreto número 656 de abril del 2022.

**1991:** Mediante la Ley 7 de 1991 se dictan normas generales a las cuales debe sujetarse el Gobierno nacional para regular el comercio exterior en el país, de modo que da de una u otra forma inicio a las importaciones al TAN.

**1999:** Decreto 2685 de 1999, por el cual se modifica la Legislación Aduanera, fue la primera modificación en Colombia respecto del inicio de las importaciones en Colombia.

**2013:** Mediante la Ley 1609 de 2013, el Congreso de la República, teniendo en cuenta su responsabilidad social y en procura de mantener la estabilidad jurídica nacional, dictó normas generales a las cuales debe sujetarse el Gobierno nacional para modificar los aranceles, tarifas y demás disposiciones concernientes al Régimen de Aduanas (Ley 1609, 2013).

En desarrollo de la Ley 1609 de 2013, mediante el Decreto 1165 del 2 de julio de 2019, el Gobierno nacional estableció el régimen de aduanas, con el fin de armonizar la diversidad de disposiciones existentes, previstas en los Decretos 2685 de 1999, 390 de 2016, 2147 de 2016, 349 de 2018 y 659 de 2018.

**2016:** Decreto 390 de 2016: en desarrollo de la ley 1609 de 2013, mediante el Decreto 390 de 2016, El gobierno nacional creó una nueva normativa aduanera con la intención de armonizarla con los convenios internacionales, específicamente con las normas de la Comunidad Andina y el Convenio Internacional para la Simplificación y Armonización de

los Regímenes Aduaneros—Convenio de Kyoto Revisado de la Organización Mundial de Aduanas e incorporar las mejores prácticas internacionales, para facilitar el comercio exterior y el cumplimiento de los compromisos asumidos por el país (Decreto 390, 2016).

El decreto 2147 de 2016 Modifica el Régimen de Zonas Francas con el objeto de racionalizar y simplificar el ordenamiento jurídico que rige el régimen franco. Este decreto simplifica (o unifica) los Decretos 1767 de 2013, 753 de 2014, 2682 de 2014, 2129 de 2015, 1275 de 2016 y 1689 de 2016.

**2018:** Decreto 349 de 2018 por el cual se modifican los Decretos 2685 de 1999 y 390 de 2016 y se dictan otras disposiciones. Decreto por el cual se modifican los Decretos 2685 de 1999 y 2147 de 2016, con el fin de agilizar y facilitar los procedimientos y operaciones del régimen de zonas francas (Suin Juriscol, 2018).

Mediante Sentencia 0038 de 2018 -Magistrado Ponente Jorge Octavio Ramírez Ramírez – el Consejo de Estado, precisó el alcance de los Decretos reglamentarios de las leyes marco, así: "Por eso estas leyes suponen una distribución de competencias entre el legislativo y el ejecutivo. El primero, le corresponde determinar, por medio de la ley, las pautas generales para que las enunciadas materias sean reguladas; el segundo debe precisar y completar esas disposiciones legales mediante decretos. Lo que lleva a señalar que las leyes marco cobran sentido mediante la actividad normativa que realiza el ejecutivo."

**2019:** Decreto 1165 de 2019 viene a modificar la ley 1609 de 2013, se dictan disposiciones relativas al Régimen de Aduanas en desarrollo de la Ley 1609 de 2013 (Decreto 1165, 2019).

**2022:** Decreto número 307 de marzo del 2022, por el cual se modifica parcialmente el Arancel de Aduanas para la importación de productos que inciden en la canasta de consumo de hogares (Decreto 307, 2022).

**2022:** Decreto número 656 de abril del 2022: "Por el cual se desarrolla e implementar un Sistema Integrado de Gestión de Riesgo en la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE"(Decreto 656, 2022).

## **9. Diseño metodológico**

Para llevar a cabo la presente investigación que tiene como fin proponer un plan integral de asesoría para el mejoramiento del proceso de importación de los microempresarios clientes de Asecomex de Colombia S.A.S, se ha decidido utilizar la metodología de investigación propuesta por los autores (Hernandez et al., 2014) que definen a la investigación cualitativa de la siguiente manera:

Conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo “visible”, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. (p.9)

Además, Bonilla y Rodríguez (1995) dicen que, la principal característica de la investigación cualitativa es captar la percepción que tiene el sujeto de su propio contexto, es por ello que la unidad de análisis del presente proyecto se divide en dos secciones, la primera sección son los microempresarios clientes de la empresa Asecomex de Colombia, ellos a través de sus respuestas describen su perspectiva con respecto al ejercicio del proceso de importación. La segunda sección son los expertos en materia del comercio exterior, dichos expertos tienen una larga trayectoria en esta actividad de intercambio internacional y a diario se enfrentan con diversos eventos en esta tarea, de esta manera al tener puntos de vista, permitió concluir el factor que más predomina en el momento de realizar una importación y así mismo plantear la propuesta de solución detallada más adelante.

### **9.1. Tipo de estudio**

De manera que, el enfoque de este estudio es descriptivo porque lo que se pretende hacer es describir, registrar, analizar e interpretar todos los requerimientos, insumos y situaciones a las cuales se deben enfrentar los microempresarios clientes de Asecomex de Colombia para las importaciones. (Tamayo y Tamayo, 2003)

También, los estudios cualitativos permiten desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos, es por ello que este estudio busca recolectar conocimiento, percepciones y prácticas de los miembros que intervienen en el proceso de importación, correspondientes a la problemática planteada en este proyecto (Hernandez et al., 2014).

## 9.2. Método

El método que se utilizó para la investigación fue deductivo porque permitió determinar las características de una realidad particular estudiada por derivación. (Abreu, 2014), es decir, parte desde una problemática general como lo es la situación actual que enfrentan los microempresarios en Colombia para importar, hacia lo particular como las respuestas a los objetivos específicos del presente estudio de investigación, los cuales son, la identificación de las condiciones internas y externas que tienen los microempresarios clientes de Asecomex de Colombia al momento de realizar una importación, así mismo se analizaron las causas que impiden una mayor participación a los mismos, para finalmente, formular una propuesta de solución a los microempresarios clientes de Asecomex de Colombia para facilitar su proceso de importación. A todo lo anteriormente descrito, se dará solución de la siguiente manera:

**Tabla 3**

*Acciones de la metodología de investigación*

Objetivo	Acción	Fuente
1. Identificación de las condiciones internas y externas que tienen los microempresarios clientes de Asecomex de Colombia al momento de realizar una importación	Extracción y recopilación de información directa de los microempresarios a través de una <b>entrevista estructurada individual.</b>	Primaria
2. Analizar las causas que le impiden una mayor participación a los microempresarios clientes de Asecomex de	Se inicia la categorización de las condiciones identificadas a la unidad de análisis con el apoyo de la revisión de la literatura.	Secundaria

Colombia al momento de realizar una importación		
<b>3.</b> Formular una propuesta de solución a los microempresarios clientes de Asecomex de Colombia para facilitar su proceso de importación.	Se establece un supuesto de solución para el proceso de importación de la unidad de análisis en la búsqueda de una mayor participación en el proceso de comercio exterior.	Primaria

*Nota.* Acciones que se tendrán en cuenta en la metodología de investigación. Fuente: elaboración propia.

Para lograr el alcance de los objetivos y darle respuesta al problema de investigación fue necesario utilizar una técnica para la recolección de información de fuentes primarias y secundarias descritas a continuación:

Se inició realizando revisión de literatura de las entidades nacionales encargadas de los procesos de comercio exterior como los son DANE, DIAN y cámara de comercio de Cali (CCC), de allí se extrajo información importante y sirvió como fuente de información secundaria para dar respaldo a la presente idea de investigación.

De la información extraída en las fuentes secundarias, se dice que Colombia cuenta con 5,4 millones de pymes, que 38.000 de ellas pertenecen a la ciudad Santiago de Cali delimitando dicha cifra, ocho de estas mismas son clientes de la empresa de Asecomex de Colombia, las cuales sirvieron como unidad de análisis y para obtener información adicional de diversos actores en esta labor de comercio exterior se entrevistó cuatro expertos los cuales fueron, dos directores del sector aduanero, un experto de la DIAN y una directora de la federación colombiana de agentes logísticos en comercio exterior FITAC, ya que como lo indicaron las autoras Bonilla y Rodríguez en el año 1995, la recolección de información de fuente primaria es:

El momento en el que los actores nos permiten escuchar con su propia voz y en sus propias palabras, las narraciones a través de las cuales se expresan sus conocimientos, sus actitudes, las prácticas sociales, sus historias personales, sus condiciones de vida, los sueños, las frustraciones, las exclusiones, inequidades y vulnerabilidades de las que han sido objeto, pero también sus fortalezas y potencialidades. (p.147)

### **9.3 Técnicas de recolección de información**

Posterior a la aplicación del instrumento, se recopiló toda la información necesaria para realizar una descripción de todo lo observado, escuchado e interpretado de nuestra unidad de análisis que fueron 8 microempresarios, clientes de la empresa Asecomex de Colombia y 4 expertos (especialistas, directivos y agremiaciones) en el proceso de importación, para saber si se dio respuesta a cada indicador que influía en las categorías necesarias para dar cumplimiento al primer objetivo específico:

Las pymes que se entrevistaron fueron las siguientes:

1. Luna Importaciones s.a.s
2. Imporfarallones s.a.s
3. Distrieléctricos del Caribe
4. Marbar s.a.s
5. Mapelba s.a.s
6. Ingerod Comercializadora s.a.s
7. Másér Ltda.
8. Calzatodo

Y sus respuestas fueron registradas de la siguiente manera (ver Tabla 4):

**Tabla 4**

*Preguntas y respuestas de los empresarios de Asecomex de Colombia S.A.S.*

Preguntas	Microempresarios			
	Luna Importaciones	Imporfarallones SAS	Distrieléctricos del Caribe	Marbar SAS
1. ¿Cuál es el Impacto de la Logística en el proceso de comercio Exterior?	Impacto alto, importante, de esto depende el 100% del cumplimiento de las entregas a sus clientes y se debe planificar los tiempos	Impacto es alto, ya que gracias a esa logística las pymes pueden contar con sus productos para desarrollar su objetivo.	Impacto alto. Es lo más importante en el proceso logístico de los procesos de importación para que los productos lleguen a tiempo	Es muy importante y delicado, debido que de ello depende la entrega a tiempo de los productos a nuestros clientes.
2. ¿Cuáles son los Problemas más comunes en el proceso Logístico Internacional?	El tiempo en los procesos logísticos	Los tiempos y los costos por las demoras	Altos costos	Tiempo y costos
3. Que enfoque de tener una asesoría especializada en Comercio Exterior	Asesoría Integral, que nos ayuden para que los procesos sean ágiles	Una asesoría Integral de todo el proceso donde todos estén sincronizados	Asesoría especializada en aduana, normas para evitar sanciones	Asesoría en la documentación y requisitos, vigilar que estén bien diligenciados
4. ¿Las Pymes participan activamente en comercio internacional? y si no es así ¿Cuál considera que sería la causa?	No participan activamente porque tienen muchos requisitos, muchas normas, poco apoyo financiero	Son bastante activas, pero algunas por costos en las importaciones y otras por desconocimiento no lo hacen	Si, considera que participan activamente.	Las pymes participan activamente debido a la falta de producción nacional

Preguntas	Microempresarios			
	Luna Importaciones	Imporfarallones SAS	Distrieléctricos del Caribe	Marbar SAS
5. Cuales son los retos que tiene su compañía o entidad en temas de Importaciones	Diversificación de productos en otros países y siempre buscando mejorar en los procesos	Mejorar los procesos internos para una buena planeación logística, entregar los documentos bien elaborados y completos	Buscar la manera más efectiva y organizada bajar los costos de las importaciones y los tiempos.	Actualización en tecnología.
6. En otro evento de contención como lo fue el COVID 19 ¿Que Considera tener en cuenta para efectuar el proceso de importación eficientemente?	Sincronizar con las empresas proveedores de logística para anticiparse a los procesos.	Tener un buen stock de inventario.	Tener mercancía en stock.	Innovación tecnológica para agilizar los procesos
Preguntas	Mapelba SAS	Ingerod Comercializadora SAS	Maser Ltda	Calzatodo
1. ¿Cuál es el Impacto de la Logística en el proceso de comercio Exterior?	La logística es muy importante para una buena planeación de los procesos de importación	Impacto alto porque de ellos dependen los tiempos y los costos de la operación.	Es importante porque de ello depende el tiempo para que la mercancía llegue en la fecha estimada.	Impacto muy fuerte a los procesos, la cadena logística, si el producto se retrasa, se perderían muchos negocios
2. ¿Cuáles son los Problemas más comunes	Altos costos	Costos y tiempo	Costos y tiempo	Altos costos en los fletes Internacionales.

Preguntas	Microempresarios			
	Luna Importaciones	Imporfarallones SAS	Distrieléctricos del Caribe	Marbar SAS
en el proceso Logístico Internacional?				Tasa de cambio alta.
3. Que enfoque de tener una asesoría especializada en Comercio Exterior	Enfoque Integral, prepararnos para tener información precisa y bien diligenciada.	Un enfoque especializado en conocimiento integral y las normas	Enfoque especializado en normatividad y arancel	Enfoque especializado integral para tener conocimiento completo del proceso y de la norma.
4. ¿Las Pymes participan activamente en comercio internacional? y si no es así ¿Cuál considera que sería la causa?	Si participan activamente	Participan activamente porque no hay producción nacional	Participan activamente.	Poca participación por falta de conocimiento, falta de garantías por parte del gobierno, falta de musculo financiero.
5. Cuales son los retos que tiene su compañía o entidad en temas de Importaciones	Trabajar anticipadamente para tener documentación al día para evitar retrasos	El reto es lograr minimizar los costos y tiempos	Mantener el precio al cliente, buscar estrategias para disminuir los costos	Los retos es buscar estrategias para mejorar los costos
6. En otro evento de contención como lo fue el COVID 19 ¿Que Considera tener en cuenta para efectuar el proceso de importación	Tecnología, la virtualidad es muy importante.	Tener beneficio para los importadores por parte de las Navieras.	Buscar nichos de mercado para ser más eficiente, diversificar productos	Abastecerse de producto en Zona Franca, estrategias para buscar proveedores cercanos.

Preguntas	Microempresarios			
	Luna Importaciones	Imporfarallones SAS	Distrieléctricos del Caribe	Marbar SAS
eficientemente?				

*Nota.* Compilación de las preguntas y respuestas realizadas a empresas clientes de Asecomex de Colombia. Fuente: elaboración propia.

De la misma manera, en la Tabla 5 se muestran las respuestas de los expertos en operaciones aduaneras:

**Tabla 5**

*Preguntas y respuestas de los expertos en operaciones aduaneras*

Preguntas	Expertos			
	Agente de Aduanas	Depósito de Aduanas	Director Dian	FITAC
1. ¿Cuál es el Impacto de la Logística en el proceso de comercio Exterior?	<u>Impacto es muy alto</u> , es decisivo para un buen proceso, de allí está en juego los costos y el tiempo	<u>Impacto alto</u> de ella depende la calidad del servicio, estar bien informado de todos los procesos	<u>Planificación</u> , optimización de recursos, información del proceso desde origen hasta su destino	Asesorarse bien para un buen desarrollo, obedecer, <u>dejarse asesorar bien</u>
2. ¿Cuáles son los Problemas más comunes en el proceso Logística Internacional?	<u>Desconocimiento</u> , indispensable tener información a tiempo	<u>Desconocimiento</u> de procesos y normas aduaneras	<u>Problemas Fronterizos</u> , riesgos de deslizamiento en carreteras	<u>Desconocimiento del proceso</u> , normatividad y términos Incoterms

3. Que enfoque de tener una asesoría especializada en Comercio Exterior	Conocer todas las partes del proceso de <u>manera integral</u> , tener información toda la operación	Debe tener un <u>enfoque Integral</u> , conocimiento del proceso y de normas	<u>Asesoría Integral</u> en especial, términos incoterms y acuerdos comerciales	<u>Asesoría Integral Anticipada</u> , con formación en términos incoterms
4. ¿Las Pymes participan activamente en comercio internacional? y si no es así ¿Cuál considera que sería la causa?	Algunas no participan por <u>temor</u> .	No participan activamente por <u>falta de conocimiento</u>	<u>Por falta de conocimiento</u> y deficiencia tecnológica	<u>Desconocimiento</u> , por temor.
5. Cuales son los retos que tiene su compañía o entidad en temas de Importaciones	Ajustarse a la <u>normatividad</u> , estar a la vanguardia muy informados.	Mantener informados en cuenta a las <u>normas</u>	<u>Disminuir los tiempos de desaduanamiento</u> , innovación, tecnología, formación técnica funcional	<u>Reto normativo, régimen sancionatorio</u>
6. En otro evento de contención como lo fue el COVID 19 ¿Que Considera tener en cuenta para efectuar el proceso de importación eficientemente?	La virtualidad es muy importante, manejar documentos <u>virtuales</u>	El uso de <u>tecnología</u> más eficiente	Utilización de <u>innovación</u> , tecnología, nuevas plataformas	Virtualidad en navieras, <u>sistemas informáticos</u> , BL efectuados electrónicamente

Nota. Compilado de las preguntas y respuestas de la encuesta realizada a los expertos en operaciones aduaneras. Fuente: Elaboración propia.

## 10. Resultados

En una investigación cualitativa, cuando se llega al momento de analizar los datos, lo primero que se desea es cumplir con el propósito esencial de este ítem, que es el estructurar de manera categórica la información que llega con respecto al uso de los instrumentos, consignando todo lo realizado y encontrando las palabras claves del marco teórico inmersas en la descripción de los actores de este proceso, todo esto se realiza con el fin de enriquecer dichos resultados dando así, confianza de la veracidad de los mismos. Lo anterior se determina según (Hernández et al., 2014) como la triangulación de los datos recolectados.

Después de realizar las intervenciones, se recopiló toda la información, se delimitó, se analizó, y se realizó la correspondiente triangulación de la información de la unidad de análisis:

### **Figura 7**

*Triangulación de actores de la investigación*



*Nota.* La figura muestra la triangulación realizada por medio de la información obtenida a partir de la unidad de análisis. Fuente: elaboración propia.

Con las respuestas dadas por nuestra unidad de análisis, se puede describir de manera gráfica la identificación de las condiciones internas y externas que tienen los

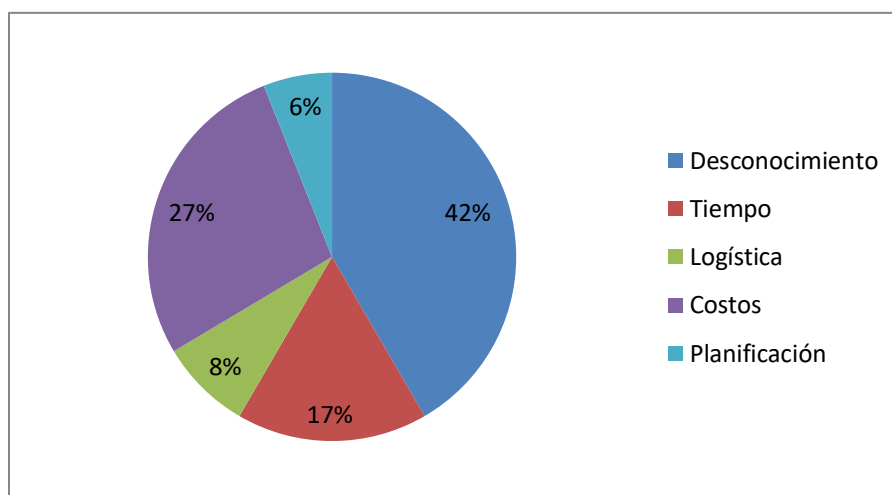
microempresarios clientes de Asecomex de Colombia al momento de realizar una importación (ver Figura 8).

En la Figura 8 se puede observar que solo el 6% de los entrevistados dice que la planificación influye al momento de realizar una importación; es decir, que para ellos no es tan relevante realizar la planificación antes de una importación. Seguido de un 8% en rango de influencia está la logística con 2 puntos más de relevancia que el anterior, pero sigue siendo un valor considerablemente bajo, en otras palabras, los microempresarios consideran que la logística se puede hacer simultánea con el proceso de importación.

Posteriormente se encuentra el factor tiempo con un 17% de dominio, esto quiere decir que este influye de manera esporádica y que algunas veces es algo que no se puede controlar, en el mayor de los casos dicen estar acostumbrados a que se retrasen los tiempos de llegada de su mercancía.

### Figura 8

*Identificación de las condiciones internas y externas de los clientes de Asecomex al realizar una importación*



*Nota.* En la gráfica se pueden observar las principales condiciones internas y externas mencionadas por los microempresarios clientes de Asecomex en la realización de importaciones. Fuente: Elaboración propia.

De manera ascendente en valores de esta gráfica están los costos que lleva un 28% de distribución de porcentaje, esta condición al igual que el tiempo es algo que en algunos casos no está en manos del microempresario, es decir que, aunque ellos tengan un presupuesto hecho, los sobrecostos les genera una experiencia negativa al momento de realizar la importación.

No obstante, es el desconocimiento el que influye de manera considerable con un 42% como condición interna para el momento de realizar una importación, es decir que la falta de conocimientos previos es lo que les ha dado un rechazo a los microempresarios para realizar dicho ejercicio comercial.

Con todo lo anteriormente descrito se dio respuesta al primer objetivo específico, dando como resultado que el desconocimiento es la condición interna que más influye de manera negativa para que los microempresarios se abstengan de realizar importaciones y se disminuya todas las actividades económicas que deriva dicha abstención.

Por otro lado, como respuesta al segundo objetivo específico se realizará el análisis de las causas que impiden una mayor participación a los microempresarios clientes de Asecomex relacionado a continuación:

### **11. Análisis de las causas que le impiden una mayor participación a los microempresarios clientes de Asecomex de Colombia al momento de realizar una importación**

En el análisis de las causas que impiden una mayor participación de los microempresarios clientes de Asecomex de Colombia en los procesos de importación, se observa que la mayor causa es la falta de conocimiento, este puede llevar al fracaso el proceso de importación, ya que no solo es necesario saber el procedimiento en la cadena logística, también hay temas más a fondo que se deben contemplar como son las barreras arancelarias, la necesidad de prepararse para afrontarlas y de contar con los medios necesarios para ello, se debe tener un conocimiento adecuado de los diferentes tipos de instrumentos de apoyo a los que pueden recurrir, sin conocimiento de todo ello, no es posible hacer una adecuada planificación ni gestión, y el cumplimiento de sus aspiraciones de internacionalización pueden verse frustradas y se perderán oportunidades, ya que una

micro o pequeña empresa no tiene la misma capacidad que una entidad ya consolidada internacionalmente, inclusive, la manera de hacer negocios de las pymes es diferente y a los retos logísticos a los que se enfrentan, ya que esta se tiene que adaptar a su estructura organizacional, de modo que no tendría el mismo control sobre los tipos de riesgos políticos, legales y socioeconómicos, lo cual estaría aumentando su exposición y afectación a causas externas.

Por último, se le dará respuesta al tercer objetivo específico de la siguiente manera:

## **12. Propuesta de un plan integral de asesoría para el proceso de importación para pymes desde la empresa Asecomex de Colombia S.A.S**

Asecomex de Colombia S.A.S apoyará y facilitará el proceso importador orientando al microempresario en la preparación estratégica y competitiva de su plan de negocios, permitiendo encontrar un nivel de supervivencia, crecimiento y rentabilidad a mediano y largo plazo.

Además, las pymes que realizan importaciones puedan tener la oportunidad de desarrollarse internacionalmente, expandirse, diversificar sus productos y como rol fundamental reducir sus costos para dar sostenibilidad a su empresa deben considerar un “Plan de Importación” (un ejemplo de su implementación fue realizado por Granobles y Araque (2019)) para tener el control de sus operaciones, saber cuál es el costo, hacer una valoración anticipada de la importación de acuerdo a sus necesidades, de esta manera obtener resultados eficientes y eficaces, brindando un poco de tranquilidad y seguridad en su gestión logística.

Es por ello que, cuando un microempresario desee iniciar el proceso de importación, Asecomex de Colombia S.A.S. brindará el siguiente plan integral de asesoría descrito a continuación:

### **Introducción**

El presente documento propone un plan integral de asesoría destinado al mejoramiento del proceso de importación de los microempresarios clientes de Asecomex de Colombia S.A.S. El objetivo principal de este plan es proporcionar a los microempresarios las herramientas y conocimientos necesarios para llevar a cabo el proceso de importación de manera eficiente y efectiva.

El plan integral de asesoría tiene como objetivo capacitar y guiar a los microempresarios en el proceso de importación. Se llevarán a cabo talleres robustos donde se abordarán temas clave como normativa de importación, gestión aduanera, selección de proveedores y análisis de costos. Además, se implementará la gamificación para hacer el aprendizaje más dinámico y entretenido (Gené, 2015). El equipo encargado estará conformado por expertos en importación y comercio internacional. (BARÓN, 2011) El plan se realizará para brindar a los microempresarios las herramientas necesarias para mejorar su proceso de importación, reducir costos y aumentar su competitividad. (CEPAL, 2013) Está dirigido específicamente a los microempresarios clientes de Asecomex de Colombia S.A.S. y se llevará a cabo en instalaciones adecuadas, contemplando la opción de talleres virtuales. El costo dependerá de varios factores y se establecerá un presupuesto acorde. La implementación se realizará según un cronograma establecido, teniendo en cuenta el tiempo necesario para lograr los objetivos propuestos.

<b>Módulo 1.</b>
<b>Importancia de los Términos Incoterms, Reglas de Interpretación de la Nomenclatura, Regímenes de Importación y Guía para la Liquidación de Impuestos Aduaneros</b>
<b>Contenidos</b>
<b>1. Términos Incoterms: Conocimiento y aplicación de los Términos de Negociación Internacional - Actualización 2020</b>
- Propósito y relevancia de los Términos Incoterms
- Términos Incoterms actualizados en 2020
- Transferencia de riesgos, responsabilidades y costos en los diferentes términos
- Ejemplos prácticos y casos de estudio
<b>1.2. Reglas Generales para la Interpretación de la Nomenclatura: Codificación de mercancías y reglas de clasificación arancelaria de productos</b>
- Sistemas de clasificación de mercancías (Sistema Armonizado, Nomenclatura del Mercosur, etc.)
- Reglas generales para la interpretación de la nomenclatura
- Aplicación de las reglas de clasificación arancelaria

<b>1.3. Régimen de Importación y Requisitos: Regímenes, permisos y documentos necesarios para importar</b>
- Principales regímenes de importación
- Requisitos legales y documentales para la importación
- Mercancías de libre importación
- Restricciones y prohibiciones de importación
<b>4. Guía para Correcta Liquidación de Impuestos Aduaneros: Fletes y gastos conexos al transporte</b>
- Liquidación de impuestos aduaneros
- Consideraciones sobre fletes y gastos de transporte
<b>Metodología</b>
- Sesiones teóricas
- Estudio de casos
- Ejercicios prácticos

<b>Módulo 2: Guía de Gastos Portuarios y Aéreos, Licencias de Importación, Vistos Buenos de Entidades del Estado y Reglamentos Técnicos</b>
<b>Contenidos</b>
<b>2.1 Guía Básica para tener en cuenta Gastos Portuarios y Aéreos: Mencionar gastos relevantes que influyen en el coste del producto</b>
- Tasas portuarias
- Almacenaje
- Manipulación de carga
- Seguro de transporte
- Otros gastos relacionados
<b>2.2. Guía Básica de Licencias de Importación: Régimen de Libre y Previa</b>
- Licencias de importación: concepto y regulación
- Régimen de libre importación
- Régimen de importación previa

- Procedimientos y requisitos para obtener licencias de importación
<b>2.3. Vistos Buenos de Entidades del Estado para Nacionalización de Mercancías Sujetas a Verificaciones</b>
- ICA (Instituto Colombiano Agropecuario)
- INVIMA (Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos)
- SIC (Superintendencia de Industria y Comercio)
- INDUMIL (Industria Militar)
- FNE (Fiscalía Nacional Económica)
- MINJUSTICIA (Ministerio de Justicia y del Derecho)
- SUPERVIGILANCIA (Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada)
- UNAP (Unidad Nacional de Protección)
- ANLA (Autoridad Nacional de Licencias Ambientales)
<b>2.4 Reglamentos Técnicos</b>
- Reglamentos técnicos vigentes en el país
- Importancia y aplicación de los reglamentos técnicos
<b>Metodología</b>
- Presentaciones teóricas
- Ejemplos prácticos
- Análisis de casos

<b>Módulo 3: Régimen Sancionatorio, Cartilla Importadores 2023 y Casos Prácticos de Empresas</b>
--

<b>Contenidos</b>
-------------------

<b>3.1 Régimen Sancionatorio: Disposiciones a las que está expuesto el importador en el no cumplimiento de requisitos y restricciones administrativas</b>
---

- Requisitos y restricciones administrativas en la importación
--

- Consecuencias y sanciones por incumplimiento de requisitos
- Procedimientos sancionatorios y defensa del importador
<b>3.2 Cartilla Importadores 2023: Explicación de los pasos para importar</b>
- Descripción detallada de los pasos y procesos para realizar una importación
- Documentación requerida y trámites aduaneros
- Procedimientos de despacho y nacionalización de mercancías
- Evaluación de riesgos y gestión aduanera
<b>3.3 Casos Prácticos de Empresas</b>
- Análisis de casos reales de importación en empresas
- Identificación de problemáticas y soluciones
- Aplicación de los conocimientos adquiridos en situaciones prácticas
<b>Metodología</b>
- Presentaciones teóricas
- Resolución de casos prácticos
- Discusiones y análisis de situaciones reales
- Participación activa de los estudiantes

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividad	Duración Estimada	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
Evaluación de necesidades y objetivos	5 días	4/09/23	8/09/23
Desarrollo de material didáctico	10 días	11/09/23	22/09/23
Preparación de talleres	5 días	25/09/23	29/09/23
<b>Módulo1. Importancia de los Términos Incoterms, Reglas de Interpretación de la Nomenclatura, Regímenes de</b>	1 día	2/10/23	2/10/23

<b>Importación y Guía para la Liquidación de Impuestos Aduaneros</b>			
1.1: Términos Incoterms			
1.2: Reglas de clasificación	1 día	3/10/23	3/10/23
1.3: Régimen de importación	1 día	4/10/23	4/10/23
1.4: Guía de liquidación de impuestos	1 día	5/10/23	5/10/23
<b>Módulo 2: Guía de Gastos Portuarios y Aéreos, Licencias de Importación, Vistos Buenos de Entidades del Estado y Reglamentos Técnicos</b>			
2.1 Guía de gastos portuarios y aéreos	1 día	6/10/23	6/10/23
2.2 Guía de licencias de importación	2 días	9/10/23	10/10/23
2.3. Vistos buenos de entidades del Estado	1 día	11/10/23	11/10/23
2.3. Reglamentos técnicos	1 día	12/10/23	12/10/23
3.1. Régimen sancionatorio	1 día	13/10/23	13/10/23
3.2. Cartilla Importadores 2023		13/10/23	13/10/23
3.4.Casos prácticos de empresas	1 día	17/10/23	17/10/23
Evaluación y cierre del programa		17/10/23	17/10/23

Así mismo, en este plan integral se contempla la guía donde se desarrollarán los ítems llamados ejercicios prácticos y participación activa de los estudiantes que estarán vinculados en cada uno de los módulos, la cual se explica en el siguiente punto:

### **12.1 Guía de Gamificación para el Plan Integral de Asesoría**

#### **Objetivos:**

- Mejorar el aprendizaje de los conceptos de importación.
- Fomentar la participación activa de los microempresarios.
- Fortalecer habilidades prácticas relacionadas con la importación.

#### **Reglas:**

Los participantes deben completar desafíos y actividades asignados.

Se otorgarán puntos por logros y decisiones acertadas.

Se aplicarán consecuencias por decisiones incorrectas o retrasos.

Se establecerá un límite de tiempo para completar cada nivel.

#### **Caracterización de los participantes:**

Microempresarios clientes de Asecomex de Colombia S.A.S.

Conocimientos básicos de importación y recursos limitados.

Necesidad de mejorar el proceso de importación y reducir costos.

#### **Contenido del juego:**

Nivel 1: Introducción a los términos Incoterms.

Nivel 2: Clasificación arancelaria y reglas de interpretación de la nomenclatura.

Nivel 3: Régimen de importación y requisitos.

Nivel 4: Liquidación de impuestos aduaneros y gastos conexos.

#### **Mecánicas de juego:**

Los participantes acumularán puntos por respuestas correctas y avance en los niveles.

Se otorgarán recompensas especiales por superar desafíos o completar tareas adicionales.

Se presentarán situaciones reales o simuladas para que los participantes tomen decisiones y resuelvan problemas.

**Evaluación:**

Los participantes recibirán retroalimentación inmediata sobre sus respuestas y decisiones. Se asignarán puntos por cada nivel completado y se mantendrá una tabla de clasificación. Se evaluará el desempeño general y el progreso de los participantes en el juego.

Para finalizar este plan integral, se adjunta la cartilla para importadores 2023, la cual fue elaborada propiamente para este estudio de investigación:

Cartilla para importadores 2023

# CARTILLA PARA IMPORTADORES

ASECOMEX DE COLOMBIA SAS

# 2023



CARTILLA BÁSICA QUE CUBRE LOS ASPECTOS ANTES, DURANTE Y  
DESPUES DE LA IMPORTACIÓN

## INFORMACIÓN BÁSICA



Actualmente, las empresas se enfrentan a la complejidad de los procesos logísticos de importación. Muchas veces les resulta difícil comprender los pasos y la documentación requerida para llevar a cabo dicha operación. Sin embargo, en ésta cartilla se presentará de manera clara y sencilla cómo los gestores pueden prepararse para llevar a cabo una operación logística integral. Una vez que se haya identificado la necesidad y se tenga una idea clara de cómo se desea operar, se presentarán los documentos e información necesarios de acuerdo con la legislación aduanera correspondiente.



A continuación, presentamos en tres pasos que describen las diferentes etapas de una operación logística: **él ANTES, DURANTE y DESPUÉS.**

# 1. ANTES DE UNA OPERACIÓN LOGÍSTICA DE IMPORTACIÓN



ANTES de iniciar cualquier proceso de negociación de importación, es importante anticiparse y recopilar la documentación necesaria para validar los requisitos y restricciones de las mercancías involucradas. Esto permitirá tener una visión clara y detallada de los aspectos legales y logísticos que se deben considerar antes de avanzar en la negociación.



## IDENTIFICACIÓN Y COSTOS :



### IDENTIFICACION DEL PRODUCTO A IMPORTAR:

Realizar una investigación minuciosa sobre la demanda, calidad, características técnicas y precio en el mercado Internacional .

### IDENTIFICACION DE PROVEEDORES:

Buscar proveedores confiables y evalúa su reputación y experiencia en exportación, cumplimiento de normas y certificaciones, capacidad de producción y referencias anteriores.



### ANALISIS DE COSTOS:

Calcular los costos involucrados en la importación, incluyendo el precio del producto, el transporte Internacional, impuestos aduaneros (arancel e IVA), los seguros y los gastos de despacho aduanero.

# NORMATIVIDAD Y TRANSPORTE INTERNACIONAL



## LEGISLACIÓN Y REGULACIONES:

Familiarizarse con las leyes y regulaciones de importación en Colombia, así como los requisitos a importar, licencias, permisos o certificaciones especiales.

## TRANSPORTE INTERNACIONAL:

Planifica el proceso logístico, selecciona el medio de transporte mas adecuado (marítimo, aéreo, terrestre) y coordina el envío de la mercancía con el agente de carga.



# FACTURA Y PROVEEDOR



## ANTES DE REALIZAR LA COMPRA INTERNACIONAL

Revisar la factura comercial y confirmar términos de negociación, moneda, cantidades, detalle, valor que se pactará entre otros.

## VERIFICACIÓN DE DATOS DEL PROVEEDOR

- Nombre de la empresa, dirección Teléfono, email y contacto.
- País de Origen del producto.
- País de Compra del producto.
- Puerto de embarque.

## IMPORTANTE!!!

Para negociar adecuadamente una compra internacional, es esencial comprender el tipo de negociación que se va a operar y familiarizarse con los diferentes términos de incoterms más utilizados. Algunos de los términos más comunes son:



## TERMINOS DE NEGOCIACIÓN

### Algunos de ellos...



**FOB (Free On Board):** significa "Libre a bordo". En esta modalidad, el vendedor es responsable de entregar la mercancía en el puerto de embarque y cargarla a bordo del buque. A partir de ese momento, la responsabilidad pasa al comprador, quien debe hacerse cargo del transporte, los costos y los riesgos asociados.

**EXW (Ex Works):** El comprador es responsable de recoger la mercancía en la fábrica del vendedor y asumir todos los costos y riesgos asociados. El vendedor solo tiene la obligación de poner la mercancía a disposición del comprador en su propia fábrica.



**CIF (Cost, Insurance and Freight):** significa "Costo, Seguro y Flete". En esta modalidad, el vendedor es responsable de entregar la mercancía en el puerto de destino convenido, asumiendo los costos y el riesgo del transporte y el seguro hasta ese punto. El comprador es responsable de los costos posteriores al desembarque.

## EMPRESAS QUE CONFORMAN LA CADENA LOGÍSTICA



Al seleccionar las empresas que conformarán la cadena logística, es fundamental considerar varios aspectos para garantizar una operación eficiente y efectiva. A continuación, se presentan algunas recomendaciones a tener en cuenta:

- Es esencial buscar un **AGENTE DE CARGA** confiable y reconocido que tenga experiencia en el transporte nacional e internacional. Esto asegurará que su carga sea entregada de manera segura y oportuna, cumpliendo con todas las regulaciones y normativas necesarias.





- Seleccionar una **AGENCIA DE ADUANAS** de nivel 1 que tenga la capacidad de nacionalizar sus productos de manera rápida y eficiente, lo que evitará retrasos y costos adicionales.
- Ubicar un **DEPÓSITO** de aduana o zona franca que ofrezca un servicio de alta calidad a un costo razonable. Esto garantizará que su carga sea atendida de manera eficiente y sin inconvenientes.



Otra opción es considerar una compañía que ofrezca una solución integral para todas sus necesidades logísticas de importación. Por ejemplo, Asecomex de Colombia SAS, que ofrece servicios de transporte, aduanas y depósito de aduana en una sola empresa. Esto puede simplificar significativamente su proceso de selección y garantizar una operación de logística integral y eficiente.

## DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO



Proceder con la correcta clasificación arancelaria y el cumplimiento de los requisitos legales, es importante contar con un detalle completo del producto que se va a importar. Este detalle debe incluir los siguientes elementos:

**\*Nombre técnico del producto:** se trata de la denominación específica que identifica al producto de manera precisa y técnica.

**\*Descripción del producto:** se debe indicar el material de constitución del producto, por ejemplo, si está hecho de plástico, acero u otro material, así como su composición en porcentaje.

**\*Uso del producto:** es importante especificar para qué será utilizado el producto, ya que esto puede influir en la clasificación arancelaria y en los requisitos legales que se deben cumplir.



## DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO



\*Detalle Peso/volumen del producto: Se debe proporcionar información sobre el embalaje utilizado para transportar el producto, por ejemplo, si se utiliza cajas y sus tamaños y dimensiones. El proveedor debe informar el modo de embalaje para calcular un valor aproximado del flete y tener en cuenta los costos de transporte en el presupuesto total de la operación.



Al contar con esta información detallada del producto, se podrá asegurar el ingreso del mismo al país sin dificultades y cumpliendo con los requisitos legales. Así mismo, se podrán calcular con precisión los costos asociados a la importación y planificar adecuadamente la operación.

# CLASIFICACIÓN ARANCELARIA



**El análisis de clasificación arancelaria** se realiza con el fin de determinar la subpartida arancelaria correspondiente al producto importado. Esta información es fundamental para confirmar si el producto se puede importar y si existen restricciones o requisitos especiales para su nacionalización, tales como vistos buenos de entidades como Invima, Anla o Ica, entre otros.

Además, a partir de la clasificación arancelaria, se puede confirmar el % arancelario y el % IVA que pagaría el producto a importar; lo que permitiría estimar uno de los costos asociados a la importación, lo que es fundamental para la planificación adecuada de la operación y el presupuesto correspondiente.

## ANTES DE LLEGADA A PUERTO DE DESTINO



Los importadores deben proporcionar con anticipación (antes de la llegada de la mercancía a su destino), todos los documentos que acrediten la importación. Estos documentos son:

**Factura comercial:** Es el documento que detalla los datos comerciales de la transacción, como el valor de la mercancía, las cantidades, descripciones de los productos, precios, términos de entrega y pago, entre otros.



**Lista de empaque:** También conocida como packing list, es una enumeración detallada de todos los productos incluidos en el envío, indicando las cantidades, medidas y peso.



**Documento de transporte:** Puede ser el conocimiento de embarque marítimo (Bill of Lading) en caso de transporte marítimo, el conocimiento de embarque aéreo (Airway Bill) en caso de transporte aéreo, o algún otro documento que certifique el transporte de la mercancía desde el origen hasta el destino. Importante verificar toda la información descrita en el coincide con la factura y lista de empaque.



**Seguro:** El comprobante de seguro de carga, que garantiza la protección de la mercancía durante su transporte. Este documento es importante para asegurar cualquier eventualidad o daño durante el tránsito.

**Certificación de fletes:** Si se han pagado fletes o gastos de transporte, se requerirá documentación que certifique el pago de los mismos.

**Registro de Importación:** si lo requiere el producto. Este es elaborado por la VUCE Ventanilla Unica de comercio exterior.



Los documentos que acrediten el **giro al exterior** en caso de que el pago sea anticipado, o caso de crédito con carta a crédito.

**Documento contable** correspondiente a la operación Internacional, firmada por el contador y el revisor fiscal.

Y de mas documentos que por naturaleza de cada mercancía requiera.



## 2. DURANTE LA OPERACIÓN LOGÍSTICA



**MOMENTO IMPORTANTE " LA ACIONALIZACIÓN DE LA MERCANCIA" :** Una vez que la mercancía ha llegado al depósito de aduanas, se llevan a cabo los siguientes pasos:

**1.Reconocimiento de la mercancía:** En este proceso se verifica que la mercancía coincida con la información proporcionada en la factura comercial y en los documentos de transporte. Se asegura que la cantidad, la calidad y la descripción de la mercancía estén en conformidad con los registros.



**2.Elaboración de las declaraciones de importación y de valor:** Se procede a preparar los documentos necesarios para la importación, incluyendo la declaración de importación y la declaración de valor. Estos documentos contienen información detallada sobre la mercancía, su valor, origen y otros datos relevantes para el proceso aduanero.

## PAGOS DE IMPUESTOS Y SELECTIVIDAD AUTOMÁTICA



### 3. Pagos de los tributos aduaneros:

Se realiza el pago de los impuestos y aranceles aduaneros correspondientes a la importación de la mercancía. Estos tributos son determinados con base en la clasificación arancelaria, el valor declarado y otras regulaciones específicas del país.

### 4. Selectividad automática o física:

En esta etapa, se realiza una selección para determinar si la mercancía puede ser retirada inmediatamente o si requiere inspección adicional por parte de la autoridad aduanera (en este caso, la Dian). La selección puede ser automática, basada en criterios preestablecidos, o física, en la cual se realiza una revisión física de la mercancía para garantizar su cumplimiento con las normas y regulaciones aduaneras.

### 3. DESPUÉS DEL PROCESO

Declaración de Importación

2006409990001

#### DOCUMENTOS SOPORTES PARA EL CIERRE DE LA IMPORTACIÓN DE MERCANCIAS:

Para llevar a cabo el cierre la operación logística de importación se requiere dejar archivo del proceso con los siguientes documentos:

· **Declaraciones de Importación con número de levante:** Es un documento que se genera ante la aduana para declarar la mercancía y obtener la autorización para el retiro de la misma.

· **Declaraciones de valor:** Sí la mercancía supera los 500 dólares se debe presentar una declaración de valor que especifique el valor real de la mercancía.

· **Factura comercial:** documento que contiene información detallada sobre la transacción comercial.





## DOCUMENTOS OBTENIDOS PARA EL CIERRE DE LA IMPORTACIÓN

-**Lista de empaque:** documento que detalla la información sobre la mercancía, incluyendo cantidad, peso, dimensiones y descripción .

-**Documento de transporte internacional:** copia BL o guía según el tipo de transporte.

-**Certificación de fletes o factura:** Documento que acredita el valor del transporte de la mercancía desde el lugar de origen hasta el lugar de destino.

-**Certificación de seguro o póliza:** Documento que acredita la cobertura de seguro sobre la mercancía durante el transporte.

-**Soporte de pago al proveedor:** documento que acredita el pago realizado al proveedor por la mercancía.





-**Contrato internacional:** documento que detalla los términos y condiciones de la transacción comercial entre el importador y el proveedor.

-  
Es importante que todos estos documentos mencionados anteriormente sean guardados de manera virtual para futuros controles posteriores por parte de la DIAN.



## ERRORES MÁS COMUNES



En ocasiones se suele "PENSAR DESPUÉS" una vez que la carga ha ingresado al país de destino, lo que puede resultar en problemas y dificultades para la nacionalización. Algunos de los errores más comunes que se cometen incluyen :

·1- No verificar los datos de la factura y asegurarse de que cumpla con todos los requisitos necesarios.

·2-Olvidar que el documento de transporte es un papel fundamental que soporta la carga y no confirmar si es correcto de acuerdo a los datos de la factura y la lista de empaque, como el peso y la descripción de la mercancía.

·3-No consultar la subpartida arancelaria para verificar los requerimientos especiales que se deben cumplir para la nacionalización del producto.



## ERRORES MÁS COMUNES



4-No verificar la actualización del Registro Único Tributario (RUT) como Usuario Aduanero, lo que puede generar retrasos en la operación de nacionalización

Es fundamental que nos preparemos y anticipemos todos los documentos y trámites previos a la importación para garantizar resultados exitosos. De esta manera, se pueden evitar posibles retrasos o problemas en la operación de nacionalización y asegurarnos de cumplir con todos los requisitos legales necesarios para la importación exitosa de la carga.



### **13. Conclusiones**

1. Con la identificación de las condiciones internas y externas que tuvieron los actores en la recopilación de la información se puede concluir que, los factores que más obstaculizan este proceso son desconocimiento, tiempo, logística, costos y planificación.
2. Mediante el análisis de las causas, se pudo concluir que la falta de conocimiento es el factor más fundamental que obstaculiza en mayor consideración el proceso de importación, ya que si no hay conocimiento se tiende a cometer muchos errores e incluso pagar sobrecostos que pueda llevar a la pérdida total de inversión.
3. Con la propuesta del plan integral de asesoría para el mejoramiento del proceso de importación se puede proyectar que los microempresarios adquieran el conocimiento suficiente para que puedan tomar decisiones y así evitar inconvenientes económicos, de tiempo, culturales y comerciales. Ya que el objetivo principal es la asesoría integral, cuya función es que las pymes inicien en la dirección correcta debido a que el comercio exterior se basa en asesorías, en dejarse orientar y obedecer, en este campo hay que recibir y aceptar el conocimiento ya que es preferible a veces invertir lo justo en un comienzo, pero con el planteamiento correcto, porque el comercio exterior tiene un aspecto importante, que es cuando ya se encuentra organizado, si se continua así, lo único que cambia es el producto, la reglamentación y el sector económico al que usted quiera dedicarse.

#### **14. Recomendaciones**

1. Con la implementación del plan integral de asesoría se busca beneficiar a los microempresarios con el fin de reducir los sobrecostos, resultado de un proceso administrativo deficiente ocasionado por la falta de conocimiento y/o experiencia en el campo.
2. Se podrá implementar el plan integral de asesoría como modelo de capacitación a nuevos microempresarios y emprendedores a través de un marco de convenio de cooperación con la Universidad Santiago de Cali.
3. Para futuras investigaciones, se podrá desarrollar una herramienta tecnológica ya sea página web o App donde el microempresario a un clic tenga toda esta facilidad de asesorarse integralmente para iniciar su proceso de importación.

## Referencias

- Abreu, J. L. (2014). El Método de la Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195–204. [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Acosta, J. (2018). Diseño de un modelo decisional para las operaciones logísticas de importación. *Repositorio Universidad Autónoma de Occidente*, 2(enero), 6. <https://red.uao.edu.co/handle/10614/10838>
- Álvarez, L., y Herreño, V. (2017). Caracterización del comercio exterior que importa Colombia del mundo. *Tecnológico de Antioquia*.
- Asturias corporación Universitaria. (2013). *Comercio Exterior - Exportaciones Introducción. 1*, 1–25. [https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/comercio\\_ext\\_exp/unidad1\\_pdf1.pdf](https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/comercio_ext_exp/unidad1_pdf1.pdf)
- Avendaño, E., y Silva, H. (2018). Análisis de los cuellos de botella en la logística internacional de las Pymes de confecciones en Colombia. *Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 20(3), 510–536. <https://doi.org/10.36390/telos203.07>
- Barrera, J., y Valverde, F. (2018). Influencia de las TIC'S en la logística integral de las pymes para la internacionalización de bienes y servicios. in *repositorio nacional en ciencia y tecnología* (Vol. 2, Issue January). <http://ieeauthorcenter.ieee.org/wp-content/uploads/IEEE-Reference-Guide.pdf> <http://www.lib.murdoch.edu.au/find/citation/ieee.html> <https://doi.org/10.1016/j.cie.2019.07.022> <https://github.com/ethereum/wiki/wiki/White->

Paper%0Ahttps://tore.tuhh.de/hand

BARÓN, I. M. (2011). *PLAN DE MEJORAMIENTO PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES COLOMBIANAS* .

Obtenido de

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/7440/tesis616.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bejarano, B. A., y Quispe de la Cruz, P. M. (2021). *Gestión logística y desempeño logístico en operadores logísticos de comercio exterior antes y durante la pandemia COVID-19 en Lima, 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú]

[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5107/B.Bejarano\\_P.Quispe\\_Tesis\\_Titulo\\_Profesional\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5107/B.Bejarano_P.Quispe_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bonilla, E., y Rodríguez, P. (1995). Más allá del dilema de los métodos. In *Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales*.

Cano, J., y Baena, J. (2015). Tendencias en el uso de las tecnologías de información y comunicación para la negociación internacional. *Estudios Gerenciales*, 31(136), 335–346. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.03.003>

Cano, P., Orue, F., Martínez, J. L., Mayett, Y., y López, G. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría y Administración*, 60(1), 181–203. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72151-0](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72151-0)

CEPAL. (2013). *Comercio internacional y desarrollo inclusivo*. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/27975/3/S2012927.pdf>

Colombia atada a la soga del proteccionismo (2020). *Portafolio.co*.

<https://www.portafolio.co/economia/colombia-atada-a-la-soga-del-proteccionismo->

539741

Concejo Municipal de Cali. (2014). *Acuerdo 0373 de Santiago de Cali. Plan de Desarrollo 20 -23*, p11.

Consejo privado de competitividad. (2021). *Informe nacional de competitividad Colombia. 2019*.

Decreto 1165 de 2019. (2019). Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Decreto 307 de 2022. (2022). Ministerio de Comercio. Año 2000, 1–4.

Decreto 360 de 2021. (2021). Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

[https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO 360 DEL 7 DE ABRIL DE 2021.pdf](https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20360%20DEL%207%20DE%20ABRIL%20DE%202021.pdf)

Decreto 390 De 2016. (2016). Congreso de la República de Colombia. Por el cual se establece la regulación aduanera. Diario Oficial, 49.808, 2016(390, marzo 7), 1–442.

[https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/infoconsulta/Estatuto Aduanero/Medellin\\_Congreso\\_Anticontrabando\\_Claudia\\_Gaviria\\_Decreto\\_390\\_2016 .pdf](https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/infoconsulta/EstatutoAduanero/Medellin_Congreso_Anticontrabando_Claudia_Gaviria_Decreto_390_2016.pdf)

Decreto 656 de 2022. (2022). Función pública. (2022). 1–6.

DIAN. (2005). *Regulación Aduanera Esencial para la facilitación de Comercio Exterior*

*Ventajas de la nueva Regulación Aduanera.*

[http://www.dian.gov.co/descargas/EscritosComunicados/2016/infografia\\_reg\\_aduaner a\\_2pags.pdf](http://www.dian.gov.co/descargas/EscritosComunicados/2016/infografia_reg_aduanera_2pags.pdf)

- García, A., y Alberto, A. (2017). *Necesidades de globalización e importaciones para PYMES en Colombia*. Universidad Militar Nueva Granada.
- Garuk, P. (4 de junio de 2023). *Import Business Guide: Documents, Rules, Examples, and Practical Information*. Cargoflip. <https://www.cargoflip.com/post/import-guide>
- Gené, O. B. (2015). *Fundamentos de la gamificación*. Obtenido de [https://oa.upm.es/35517/1/fundamentos%20de%20la%20gamificacion\\_v1\\_1.pdf](https://oa.upm.es/35517/1/fundamentos%20de%20la%20gamificacion_v1_1.pdf)
- Hartree, A. (1984). Malcolm Knowles' theory of andragogy: A critique. *International journal of lifelong education*, 3(3), 203-210
- Hernandez, S., Fernandez, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación-Sexta edición*. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Importaciones. (s/f). Gov.co. Recuperado el 11 de abril de 2023, de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/comercio-internacional/importaciones>
- Kirby, C., y Brosa, N. (2011). *La logística como factor de competitividad de las Pymes en las Américas*.
- Knowles, M. S. (2001). *Andragogía: el aprendizaje de los adultos*. Oxford University Press.
- Legiscomex. (2016). *Acuerdos comerciales de Colombia*. <https://www.legiscomex.com/>

Ley 1609 de 2013. (2013). Congreso de la República de Colombia. Diario Oficial, 1–4.

[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1609\\_2013.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1609_2013.html)

López, J. (2018). Comercio Internacional. *Economipedia.Com*.

<https://economipedia.com/definiciones/comercio-internacional.html>

Martín, A. (2013). Sobre los orígenes del proceso de globalización. *Methaodos Revista De*

*Ciencias Sociales*, 1(1). <https://doi.org/10.17502/m.rcs.v1i1.22>

Martínez, A. F., y Reynoso, O. Y. (2016). Revista de Negocios & PyMES. *Revista de*

*Negocios & PyMES*, 2(1), 34–44.

[https://ecorfan.org/spain/researchjournals/Negocios\\_y\\_PyMES/vol2num5/Revista\\_de\\_](https://ecorfan.org/spain/researchjournals/Negocios_y_PyMES/vol2num5/Revista_de_Negocios_&_PYMES_V2_N5.pdf#page=41)

[Negocios\\_&\\_PYMES\\_V2\\_N5.pdf#page=41](https://ecorfan.org/spain/researchjournals/Negocios_y_PyMES/vol2num5/Revista_de_Negocios_&_PYMES_V2_N5.pdf#page=41)

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2019). Decreto 1165 de 2019.

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2021). Decreto 360 de 2021.

[https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO 360 DEL 7 DE](https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20360%20DEL%207%20DE%20ABRIL%20DE%202021.pdf)

[ABRIL DE 2021.pdf](https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20360%20DEL%207%20DE%20ABRIL%20DE%202021.pdf)

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT]. (s.f.). *¿Cómo importar a*

*Colombia?* <https://www.mincit.gov.co/estudios-economicos/como-importar-a-colombia>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2008). *Documento*

*Conpes 3547* [PDF]. Departamento Nacional de Planeación.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3547.pdf>

- Molinares, H., Marín, A., y Acosta, J. (2021). *Análisis de la estructura costos del proceso de importación para la empresa Corpfrut S.A.S. 1*. 49–72.
- Nájar, A. (2006). Apertura económica en Colombia y el sector externo (1990-2004). *Apuntes Del CENES*, 26(41), 77–98.
- Naranjo, F. (2015). Pymes de Colombia son optimistas con el futuro.  
<http://www.portafolio.co/negocios/pymes-colombia-son-optimistas-el-futuro>
- Ocampo, P. C. (2009). Gerencia logística y global. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 66, 113–136.
- Ortega, S. L. R. (2007). *La competitividad de exportadores e importadores de la pymes colombianas a través de herramientas financieras y no financieras ofrecidas en el mercado*. 2007, 1–32.
- Propuesta de mejora para los tiempos de importación en la cadena de abastecimiento de las empresas pymes y mipymes de alimentos del sector de saborizantes.  
Edu.co.recuperado el 11 de abril de 2023, de  
<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/335/trabajo%20de%20grado.pdf?Sequence=1>
- ProColombia. (2017). *ProColombia lanza siete herramientas digitales para la internacionalización de las empresas colombianas*.  
<https://procolombia.co/noticias/procolombia-lanza-siete-herramientas-digitales-para-la-internacionalizacion-de-las-empresas>
- Sicex. (2014). *Inteligencia de mercados*. <http://www.sicex.com/>

Suin Juriscol. (2018). *Decreto 349 de 2018*. 1–53.

Tamayo y Tamayo. (2003). *El proceso de la investigación científica*.

<https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>

Trejo, P. (2018). *¿Conoces los orígenes del comercio exterior?*

<http://aduanasrevista.mx/conoces-los-origenes-del-comercio-exterior-2/>

Velásquez, S., y Patricia, E. (2020). Costos de importación de trimotos de las pymes de

Jose Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2020. Universidad César Vallejo.