

**ANÁLISIS DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN EN EL ÁREA DE EXPORTACIONES DE CORDICARGAS S.A
E.M.A SUCURSAL IPIALES**

SILVIA JANNETH LUCERO PAREDES

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
IPIALES
2005**

**ANÁLISIS DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN EN EL ÁREA DE EXPORTACIONES DE CORDICARGAS S.A
E.M.A SUCURSAL IPIALES**

SILVIA JANNETH LUCERO PAREDES

**Trabajo para optar el Título de
Profesional en Comercio Internacional y Mercadeo**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
IPIALES
2005**

Las ideas y conclusiones aportadas en el Trabajo de Grado, son responsabilidad exclusiva del autor”.

Artículo 1 del Acuerdo No. 324 de Octubre de 1996,
Emanada del Honorable cuerpo
Directivo de la Universidad de Nariño

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Agradecimientos

En este sueño hecho realidad quiero dar gracias a la Universidad de Nariño, Directivas y profesores quienes me otorgaron sus conocimientos haciendo de mí una persona responsable y segura del largo camino que me espera por recorrer.

A una gran empresa SISTEMA CORDICARGAS S.A., a su gran grupo humano quienes determinaron que mis conocimientos sean llevados a la práctica y darme la oportunidad de conocer y afianzar mis proyectos en el área en la cual lucho hoy y por siempre.

A mis amigos y familiares quienes con su confianza, apoyo y decidido desinterés han aportado de una u otra forma en el logro de mi meta.

A todos y cada uno de Ustedes mil gracias.

Dedicatoria

Al Padre Celestial, a quien siempre lo he sentido en mí, guiando mi cuerpo, mi mente y mi corazón porque con él a mi lado la vida será más fácil por siempre.

A mi madre quien me dio todo su ser, cariño y apoyo, por mantener esa amistad incondicional y brindarme amor verdadero.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. TITULO	16
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
12.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
2.2. OBJETIVOS DE LA PASANTIA	18
2.2.1 Objetivo General	18
2.2.2 Objetivos Específicos	18
2.3. JUSTIFICACIÓN	18
3. MARCO DE REFERENCIA	20
3.1. MARCO TEÓRICO	20
3.1.1. Información y comunicación	20
3.1.2. Definición de Software	25
3.1.3. Descripción del Software Sistemas y Servicios a la carga “Syscar”	27
4. PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS	28
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	28
4.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	28
4.3. FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	28
5. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	30
5.1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA CORDICARGAS S.A.	31
5.2. MISIÓN	31
5.3. VISIÓN	31
5.4. PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES	31
5.5. OBJETIVOS EMPRESARIALES.	33
6. DENOMINACIÓN DEL CARGO AUXILIARES DE OPERACIÓN EN LA EMPRESA CORDICARGAS S.A. E.M.A	35
6.1. PROCESOS	35
6.2. PROCEDIMIENTOS	35
7. ANÁLISIS SITUACIONAL	37
7.1. SITUACIÓN ACTUAL DEL ÁREA DE EXPORTACIONES EN CUANTO A COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN EN CORDICARGAS S.A EMA	37
7.2. MATRIZ RELACIONAL DE PROBLEMAS	41
7.2.1. Interpretación de la Matriz Problémico Relacional	43
7.3. ANÁLISIS INTERNO DE COMPETITIVIDAD	44

	pág.
7.4. MATRIZ MEFI	49
7.4.1. Interpretación de la matriz MEFI	50
7.5. ANÁLISIS EXTERNO DE COMPETITIVIDAD	50
7.6. MATRIZ MEFE	52
7.6.1. INTERPRETACIÓN DE LA MATRIZ MEFE	52
8. ANÁLISIS ESTRATÉGICO DOFA	54
8.1. INTERPRETACIÓN DE LA MATRIZ DOFA	55
9. MATRIZ PEEA	56
10. MATRIZ EI	59
11. ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD	61
12. PLAN OPERATIVO O PLAN DE ACCIÓN	63
13. CONCLUSIONES	65
14. RECOMENDACIONES	66
BIBLIOGRAFÍA	67
ANEXOS	

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Matriz Relacional de Problemas	42
Cuadro 2. Perfil de la capacidad financiera	45
Cuadro 3. Perfil de la capacidad productiva	46
Cuadro 4. Perfil del talento humano	48
Cuadro 5. Perfil de Oportunidades y amenazas	50
Cuadro 6. Matriz de análisis estratégico DOFA	54
Cuadro 7. Matriz IE	59
Cuadro 8. Plan Operativo o Plan de Acción	63

LISTA DE TABLA

	pág.
Tabla 1. Relación de exportaciones en 6 meses	37
Tabla 2. Relación de importaciones en 6 meses	38
Tabla 3. Porcentaje de falencias presentadas	40
Tabla 4. Matriz MEFI	49
Tabla 5. Matriz MEFE	52

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Representación simbólica del proceso de comunicación	21
Figura 2. Relación de exportaciones en 6 meses	38
Figura 3. Relación de importaciones en 6 meses	39
Figura 4. Porcentaje de falencias presentadas	40
Figura 5. Matriz PEEA	56

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Entrevista a funcionarios del área de exportaciones	70
Anexo B. Formato Sistema Cordicargas	74
Anexo C. Formato de Control diario de mercancías de exportación	75
Anexo D. Guía básica para operar el Syscar	76

RESUMEN

El informe que a continuación se presenta se desarrolla en el área de exportaciones de la empresa Transportadora CORDICARGAS S.A. EMA. En la cual se realiza un análisis diagnóstico de los procesos de información y comunicación iniciándose con una identificación actual que permita percatarse pronto de los problemas presentados en el área de estudio, desarrollando matrices del perfil de capacidad interna, perfil de oportunidades y amenazas, DOFA, PEEA, IE, que mediante las variables que las conforma permitan establecer estrategias competitivas.

Así también se desarrolla un plan de acción dinámico en el cual tiende a ajustarse a las necesidades de la empresa.

ABSTRAC

The report that next is presented it is developed in the area of exports of the company of transports Cordicargas S.A. E.M.A in which is carried out an analysis I diagnose of the processes of information and communication, beginning with a current identification that allows to notice soon of the problems presented in the study area, developing wombs of profile of internal capacity, profile of capacity of Opportunities and Threats, Dofa. PEEA, IE that allow to establish competitive strategies by means of the variables that it conforms them.

Likewise a dynamic action plan the one is developed which spreads to be adjusted to the necessities of the company with the commitment of the whole involved personnel

INTRODUCCIÓN

El transporte internacional de carga es una de las actividades que contribuye a optimizar las operaciones de comercio exterior, a demás de constituirse en factor importante para las empresas en cuanto a la obtención de competitividad implicando costo, tiempo y calidad en el servicio prestado.

Es importante reconocer que las empresas están expuestas a un devenir permanente donde la comunicación y la información adquieren importancia en la organización o en una de las áreas que la conforma, para el proceso de toma de decisiones, orientándolo a un mejoramiento continuo.

La empresa Cordicargas S.A E.M.A al ubicarse en Ipiales, zona de frontera, y punto de activo de desarrollo de la actividad del transporte internacional de carga, a demás del incremento de las relaciones de intercambio comercial que hoy en día se presenta debe implementar cursos alternativos de acción para enfrentar el entorno competitivo hostil en donde los procesos de información y comunicación al interior de la empresa deben replantearse y prospectarse estratégicamente.

En este orden de ideas el tema propuesto se orienta a establecer un diagnostico en donde se analice las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades de los procesos de comunicación que posee la empresa entre las distintas seccionales y su nivel o grado de influencia sobre la sucursal Ipiales. El trabajo está encaminado a mejorar los procesos de funcionamiento, por lo tanto es necesario centrarse en conseguir que el contenido sea adecuado, en captar la naturaleza del propósito y los valores esenciales, no se trata de elaborar soluciones perfectas sino conseguir en entendimiento de la situación y el propósito actual del área de estudio.

En consecuencia se busca situar el problema, proponer objetivos que a través de estrategias y tácticas permita mantener la posición competitiva de Cordicargas S.A E.M.A sucursal Ipiales

1. TITULO

Análisis diagnóstico de los procesos de información y comunicación en el área de exportaciones de CORDICARGAS S.A E.M.A. sucursal Ipiales

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Una de las principales debilidades que existe en el área de exportación de Cordicargas S.A. E.M.A, es el proceso de comunicación e información, debido a que al existir recursos tecnológicos no son aprovechados de la mejor forma para la obtención de una información exacta, legible y a tiempo y por ende ocasiona retraso en el proceso de gestión de exportación.

La problemática se identifica en la documentación de los despachos de mercancía al verificarse errores que conllevan a realizar doble trabajo en la sucursal Ipiales al tener que verificar la información y efectuar cambios de documentación cuando lo amerita.

Estas circunstancias hacen que la necesidad de información sobre el entorno que es una de las principales amenazas y oportunidades tienen la posibilidad de surgir y serán cada vez más urgentes, ya que proporcionar datos no es suficiente se debe integrarlos con las estrategias, ponerlas a prueba y cuestionar su perspectiva actual. Por ello se hace necesario el analizar el proceso de comunicación e información con el fin de que todas las funciones realizadas por las áreas de exportaciones de las sucursales sean coordinadas que la información fluya de manera confiable y en el momento preciso para poder lograr eficiencia con relación al tiempo, dando como resultado eficiencia en el área traduciéndose en una mayor satisfacción al cliente.

El retraso en el servicio prestado en el área origina inconformidad para el cliente, el conductor y un desequilibrio en el control empresarial.

2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las herramientas de diagnóstico más apropiadas en el proceso de comunicación e información en el área de exportaciones de Cordicargas S.A. E.M.A sucursal Ipiales?

2.2 OBJETIVOS DE LA PASANTÍA

2.2.1. Objetivo General. Realizar el análisis diagnóstico de los procesos de información y comunicación en el área de exportaciones de CORDICARGAS S.A. E.M.A. sucursal Ipiales

2.2.2 Objetivos Específicos.

- ✍ Identificar la problemática situacional interna con respecto a procesos de información y comunicación en Cordicargas S.A E.M.A. sucursal Ipiales.
- ✍ Evaluar la problemática detectada en el proceso de información y comunicación mediante la elaboración de una matriz relacional de problemas.
- ✍ Realizar un análisis de integración problemático DOFA.
- ✍ Diseñar objetivos encaminados al mejoramiento del proceso de comunicación e información en Cordicargas S.A. E.M.A. sucursal.

2.3 JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de los objetivos planteados durante la pasantía en la empresa Cordicargas S.A. E.M.A (Empresa Multinacional Andina) implica la aplicación de diversas temáticas teóricas tratadas durante el pre-grado, a demás de la posibilidad de ampliar conocimientos, involucrarse con las actividades de cada una de las áreas que la integra, visualizar y evaluar los diferentes problemas a los que se enfrenta una empresa de transporte, es entonces, que el desarrollo de la pasantía se justifica en la medida de que la problemática identificada no se constituya en un obstáculo a futuro, se busca presentar y proponer una solución adecuada a la situación para así asegurar unidad de planeación, ejecución y control logrando la satisfacción del cliente que demanda los servicios de la empresa.

Este trabajo se desarrolla en el área de exportaciones donde se analiza la situación actual y se identifican falencias en el proceso de comunicación e información, se identifican unos procesos y procedimientos definidos como altamente técnicos debido a los trámites y requisitos necesarios para la gestión de exportación, por tal motivo se hace indispensable un ambiente comunicativo positivo, claro y objetivo que permita dinamizar y fortalecer las acciones individuales y colectivas donde se reconozca que la información es un factor clave en el desarrollo de la gestión de exportación.

El realizar un análisis diagnóstico permitirá conocer, medir las necesidades y el desempeño de comunicación en la organización orientándose en una forma ordenada y sistemática, encaminados a generar una mayor eficiencia y calidad en el servicio.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto se intenta dar a la información y comunicación un valor significativo en cuanto al logro de objetivos trazados por Cordicargas S.A. su sostenimiento en la región y a la adaptación a nuevas formas de intercambio comercial que se exige a las empresas ser cada vez más competitivas.

3. MARCO DE REFERENCIA

3.1 MARCO TEÓRICO

Analizar y diagnosticar los procesos de una determinada área de la empresa implica conocer la forma como se encuentra organizada es entonces que se partes de la teoría de la organización la cual comprende varios enfoques, teorías, técnicas conceptos y métodos.

3.1.1 Información y Comunicación. Mooney, considerado el innovador de la teoría de la organización, afirma que “la organización es la característica de toda asociación humana cuando se busca un objetivo común. La técnica de la organización puede ser descrita como la manera de correlacionar actividades o funciones específicas en un todo coordinado”.

Así mismo define Mooney la coordinación “como la distribución adecuada del esfuerzo del grupo para lograr unidad de acción en la consecución de un fin común.

El todo coordinado implica una definición de las tareas asignadas a cada una de las personas involucradas en la empresa.

Una verdadera y adecuada coordinación en una empresa no sería factible sin un proceso de información y comunicación óptimo y adecuado, es importante entender estos términos.

Información: desde el punto de vista popular y desde un punto científico implica un proceso de reducción de la incertidumbre disponible para el uso inmediato. La información puede ser transmitida de muchas maneras tanto formal como informalmente la comprensión de este concepto va asociado a otros dos, datos y comunicación.

Dato: considerada como el registro o anotación de determinado hecho u ocurrencia cuando un conjunto de datos posee significado tenemos una información.

Comunicación: transmisión de información a alguien que pasa a compartirla, comunicar significa hacer común determinada información a una o más personas. A partir de estos conceptos distinguimos la teoría de la información. Se origina en 1.920 con trabajos de Leo Szilay y H. Nyquist y se desarrolló con las contribuciones de Hartley, Claude Shannon, Kolmogorov, Norbert Wiener y otros.

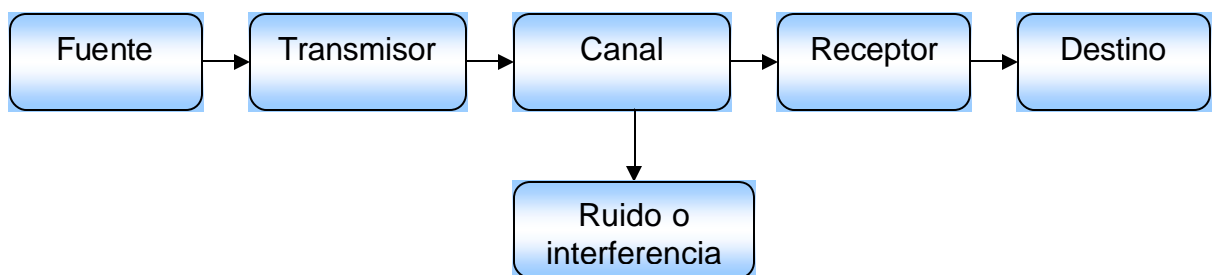
En 1.980 Samuel Morse uno de los precursores de la teoría de la información al observar una caja de tipos gráficos para la tipografía verificó un fenómeno que lo llevaría a crear el código telegráfico que lleva su nombre.

En 1.928, Hartley afirma que “la información es proporcional a la cantidad de alternativas” la información debe ser directa e inequívoca.

La teoría de la información surgió en definitiva con las investigaciones realizadas por Claude E. Shannon y Warren Weaver en 1949 ambos formularon una teoría general de la información y desarrollaron un método para medir y calcular la cantidad de información con base en resultados de la física estadística.

Según Shannon el sistema de comunicación estudiado por la teoría de la información consta de seis componentes: fuente, transmisor, canal, receptor, destino y ruido.

Figura 1. Representación Simbólica del Proceso de Comunicación¹



COMUNICACIÓN: es el intercambio de información entre los individuos; por medio de la palabra, por escritos o símbolos pero añadiendo la intención de que siempre

¹ SHANNON, Claude E. y WEAVER Warren, The Mathematical Theory of Communication, University of Illinois Press, Urbana 1.949 p. 98.

que suponga un reparto o participación constituyéndose en uno de los pilares fundamentales de la experiencia humana y la organización social.

Esta definición a su vez lleva implícita.

- a. La necesidad de un contenido
- b. El doble paso de ideas y de sentimientos de una persona a otra (direccionalidad)

En un grupo, toda comunicación establece relaciones e interrelaciones de unas con las otras.

La comunicación codifica el mensaje (código) y lo envía en forma de señal (ondas sonoras, letras impresas, símbolos), a través de un determinado canal (aire, alambres, papel) a un receptor que lo decodifica e interpreta su significado.

En los sistemas de comunicación el objetivo es el entendimiento, es decir lo que hace que el trasmisor y el receptor estén sintonizados conjuntamente para un mensaje en particular, aunque la repetición puede ser útil no existe correlación directa entre la cantidad de comunicación o información transmitida y el grado de entendimiento.

La comunicación es una actividad administrativa que cumple con dos propósitos esenciales

- a) Proporcionar la información y la explicación necesarias para que las personas puedan desempeñar sus tareas.
- b) Proporcionar las actitudes necesarias que promuevan la motivación, la cooperación y la satisfacción en los cargos.
- c) Comunicación empresarial: definida como el intercambio planificado de mensajes dentro y fuera de la empresa. Para poder realizar este intercambio y que este planificado debe haber un fin un motivo y estará en un plan que tendrá la empresa (plan de comunicación).

Las actividades de comunicación de los administradores generalmente se efectúan dentro de una organización e implican el compartir información con otros miembros de una organización. Por tanto no solo se va a necesitar comunicarse con el interior sino también con el exterior para esto hay que establecer una línea de comunicación con estos sectores para informar y estar informados para comunicar y estar comunicados.

Para un mejor estudio se ha dividido en grupos que a continuación se describen.

Hacia el interior de la empresa (comunicación interna)

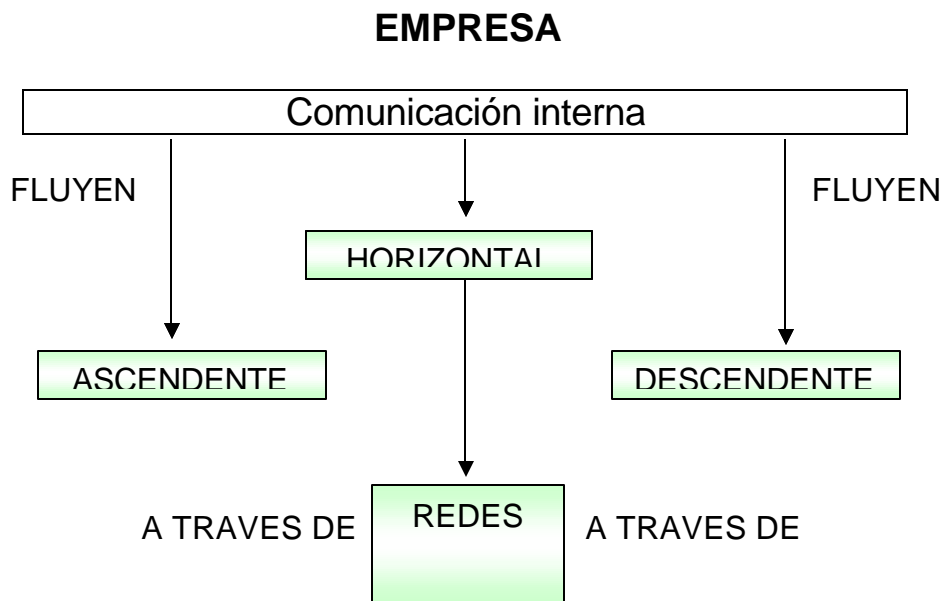
- ✍ Personal
- ✍ Dirección
- ✍ Representantes laborales
- ✍ Empresas filiales
- ✍ Grupo económico (accionistas etc.)

Las relaciones que se dan entre los miembros de una organización se establecen gracias a la comunicación; en esos procesos de intercambio se asignan y se delegan funciones, se establecen compromisos, y se le encuentra sentido a ser parte de aquella.

Algunos canales formales de comunicación interna son: boletines, pósters, convocatorias, audiovisuales pedagógicos, ediciones internas de información, inserciones en el sobre de sueldo, correos electrónicos, etc.

Algunos canales informales de comunicación interna son: departamentos, secretarías, mensajeros, y estos mismos son emisores y receptores a la vez.

También existen lugares que son considerados como canales básicos de comunicación. Algunos en los que la comunicación se da de manera natural, son: oficinas, auditorio, cafetería, corredores, elevadores. Otros que están diseñados específicamente para llevar a cabo procesos de comunicación, son: salas de juntas, círculos de calidad, etc.



La circulación de información en la empresa se puede realizar de múltiples formas. La organización de los canales por los que debe fluir la información hasta llegar a sus destinatarios conforma las redes de comunicación.

En la empresa, estas redes de comunicación permiten combinar las distintas direcciones que puede tomar la información: ascendente, descendente y horizontal.

Estas redes pueden ser formales, establecidas por la empresa, e informales, surgidas espontáneamente entre los trabajadores. Ambos canales se superponen y se complementan, aunque en ocasiones se manifiestan muy diferentes.

El grado de correspondencia entre ambos puede indicar el nivel de adecuación entre la estructura y los canales formales de comunicación. Cuando la diferencia es muy significativa, revela que hay deficiencia en los canales formales de comunicación establecidos por la empresa.

Redes de comunicación formal

Establecidas por las empresas con el objetivo de hacer llegar la información necesaria en el momento preciso y a la persona adecuada.

Estas redes formales respetan la jerarquía empresarial y sólo tienen en cuenta el puesto de los individuos, no su personalidad.

Los flujos de comunicación formal han de ser regulares, estables y previsibles, evitando así la sobrecarga o insuficiencia de información, que daría lugar a problemas de distorsión y omisión y serían fuentes de rumores incontrolados.

Redes de comunicación informal

Surgen espontáneamente de las relaciones que se establecen entre las personas, por la afinidad o las necesidades personales. El fin de esta red informal es satisfacer las necesidades sociales de las personas.

Estas redes aumentan el interés de los empleados, los mantienen informados y les ayudan a crecer y desenvolverse mejor en su entorno laboral. Por lo general, representan un efecto positivo para la empresa, aunque a veces pueden tener efectos negativos que absorben en exceso el interés de los empleados. Los flujos

de comunicación informal mejoran la comunicación en la empresa al crear canales alternativos y, normalmente, más rápidos y eficaces que los formales².

En definitiva, estas redes sirven para sustituir redes formales ineficaces, expresar sentimientos que no pueden circular por la red formal y agilizar la comunicación³

3.1.2 Definición de Software. Software es un conjunto de programas, documentos, procedimientos y rutinas asociadas con la operación de un sistema de cómputo. Distinguiéndose de los componentes físicos llamados hardware. Comúnmente a los programas de computación se les llama software; el software asegura que el programa o sistema cumpla por completo con sus objetivos, opera con eficiencia, está adecuadamente documentado, y suficientemente sencillo de operar

Clasificaciones del Software

El software se clasifica en diferentes Categorías: Sistemas Operativos, Software de uso general Lenguajes de Programación,

- ✍ Sistemas operativos
- ✍ Software de Uso General
- ✍ Software de aplicaciones
- ✍ Lenguajes de Programación

El Sistema Operativo

Es el gestor y organizador de todas las actividades que realiza la computadora. Marca las pautas según las cuales se intercambia información entre la memoria central y la externa, y determina las operaciones elementales que puede realizar el procesador. El sistema operativo, debe ser cargado en la memoria central antes que ninguna otra información.

SO tiene 4 tareas principales.

² www.cca.org.mx/dds/cursos/redaccion/comunicacion/cont_amblab.htm+comunicacion+e+informacion+en+la+empresa&hl=es

³ www.cca.org.mx/dds/cursos/redaccion/comunicacion/cont_amblab.htm+comunicacion+e+información+en+la+empresa&hl=es

a. Proporcionar ya sea una interfaz de línea de comando o una interfaz gráfica al usuario, para que este último se pueda comunicar con la computadora.

Interfaz de línea de comando: tú introduces palabras y símbolos desde el teclado de la computadora, ejemplo, el MS-DOS.

Interfaz gráfica del Usuario (GUI), seleccionas las acciones mediante el uso de un Mouse para pulsar sobre figuras llamadas iconos o seleccionar opciones de los menús.

b. Administrar los dispositivos de hardware en la computadora: Cuando corren los programas, necesitan utilizar la memoria, el monitor, las unidades de disco, los puertos de Entrada/Salida (impresoras, módems, etc). El SO sirve de intermediario entre los programas y el hardware.

c. Administrar y mantener los sistemas de archivo de disco: Los SO agrupan la información dentro de compartimentos lógicos para almacenarlos en el disco.

Estos grupos de información son llamados archivos.

Los archivos pueden contener instrucciones de programas o información creada por el usuario. El SO mantiene una lista de los archivos en un disco, y nos proporciona las herramientas necesarias para organizar y manipular estos archivos.

d. Apoyar a otros programas: Otra de las funciones importantes del SO es proporcionar servicios a otros programas. Estos servicios son similares a aquellos que el SO proporciona directamente a los usuarios. Por ejemplo, listar los archivos, grabarlos a disco, eliminar archivos, revisar espacio disponible, etc.

Cuando los programadores escriben programas de computadora, incluyen en sus programas instrucciones que solicitan los servicios del SO

Software de Uso General

El software para uso general ofrece la estructura para un gran número de aplicaciones empresariales, científicas y personales. El software de hoja de cálculo, de diseño asistido por computadoras (CAD), de procesamiento de texto, de manejo de Bases de Datos, pertenece a esta categoría. La mayoría de software para uso general se vende como paquete; es decir, con software y documentación orientada al usuario (manual de referencia, plantillas de teclado y demás).

Software de Aplicaciones

El software de aplicación está diseñado y escrito para realizar tareas específicas personales, empresariales o científicas como el procesamiento de nóminas, la administración de los recursos humanos o el control de inventarios. Todas estas aplicaciones procesan datos (recepción de materiales) y generan información (registros de nómina) para el usuario.

Lenguajes de Programación

Mediante los programas se indica a la computadora que tarea debe realizar y cómo efectuarla, pero para ello es preciso introducir estas órdenes en un lenguaje que el sistema pueda entender. En principio, el ordenador sólo entiende las instrucciones en código máquina, es decir, el específico de la computadora. Sin embargo, a partir de éstos se elaboran los llamados lenguajes de alto y bajo nivel⁴.

3.1.3 Descripción del Software Sistemas y Servicios a la Carga “Syscar”. El software SYSCAR es un sistema operativo y administrativo para la empresa de transporte de carga aplicado para las diferentes tareas que se desarrolla en la organización.

Para el área financiera permite llevar todo el proceso de contabilidad, Tesorería Activo Fijo, sueldos, cancelación de planillas de carga, anticipos de cargue, todo esto facilita el análisis financiero de la empresa.

Para el área administrativa permite disponer de completa base de datos que le permite realizar un completo diagnóstico empresarial.

Para las áreas de importación, exportación y despachos permite el control registro de pedidos de mercancía, registro de ordenes de cargue, vehículos, elaboración de documentos, valores de servicios de contratos por transporte.

El software Syscar permite el almacenamiento gestión y elaboración de información así como facilitar la comunicación entre personas y las personas con las máquinas, el objetivo final del Syscar es conseguir imitar el funcionamiento de las actividades consideradas como complejas, tediosas en breve espacio de tiempo y con la mínima dedicación de esfuerzo posible. Mediante la utilización del Syscar es posible gestionar de forma eficientes para un mejor control empresarial, el software se encarga de asimilar información, calcular y presentar resultados y sobre todo coordinar los procesos, de no ser así la empresa se hundiría si tuviera que manejar toda la información que dispone solamente en papel. (Ver anexo guía básica para operar el Syscar)

⁴ www.iespana.es/canalhano/informaticasoftware.htm+definición+de+software&=es&ir=lang-es

4. PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación empleado en el desarrollo de la pasantía será exploratorio, descriptivo y explicativo.

Exploratorio debido a que en primera estancia se indaga sobre el área de exportaciones tratando de identificar el problema de una forma precisa.

Descriptivo determinando por la caracterización de las situaciones problemáticas del flujo informativo intra y extrainstitucional de la empresa.

Explicativo se trata de exponer la situación trabajando con variables y matrices que mediante el análisis, conducirá a establecer una serie debilidades y fortalezas que se presentan en la empresa, desde luego, son los argumentos interpretativos para plantear las estrategias de mejoramiento a futuro.

4.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Observación a través de los hechos presentados consignándolos por escrito con el objetivo de conseguir posibles resultados que permita identificar la realidad presentada.

Deductivo a partir de la información obtenida se busca particularizar el contexto que permita su apropiada aplicación en el área que será objeto de estudio.

4.3. FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

FUENTES PRIMARIAS.

Observación participante: a través del contacto en el medio en que se desarrolla la pasantía enfocando al área de exportaciones que es la que compete en el trabajo percibiendo datos y registrando lo que sucede.

Entrevistas directas: Información de los funcionarios que integran la empresa identificando características entorno muestral: dos personas del área de estudio.

FUENTES SECUNDARIAS

Información escrita, utilización de recursos bibliográficos (textos, documentos periódicos, Internet) ver anexo A entrevistas y resultados.

5. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

5.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA CORDICARGAS S.A. E.M.A

La empresa fue constituida en julio de 1975 como sociedad en comandita por acciones, cuyo objeto social fue la administración de tráficós y la correduría de fletes, transformada luego a sociedad anónima y a empresa multinacional andina – EMA entre 1980 y 1985. Trabaja con la licencia de funcionamiento No 587 de 1997 y el certificado de idoneidad No CI.001-CO-77 del organismo nacional competente de Colombia y los permisos de prestación de servicios No. PPS-VE - 004-96 de Venezuela, No 007-PPS-EC-94 de Ecuador y el No 003-GA-TC/15.15.95 de Perú.

Durante el año de 1976, se constituyeron como unidades operativas independientes, sociedades filiales con participación de terceros denominadas Cordicargas Venezuela C.A , Cordicargas Ecuador S.A. y Cordicargas Perú S.A acogidas todas como sociedades nacionales al régimen legal de su país con las autorizaciones pertinentes.

Circunstancias ajenas a la organización hicieron que Cordicargas Perú cesará en sus funciones, razón por la cual la operación con dicho país se hace a base de representantes dentro de alianzas estratégicas, para el cubrimiento de dicho trafico.

El sistema empresarial, esta integrado por operadores de transporte terrestre internacional, dedicados a la prestación de servicios integrales; con responsabilidad de origen a destino, para su desarrollo dentro de una moderna concepción de la distribución física internacional. La empresa originaria del Sistema y la entidad que le ha impreso su personalidad al grupo es Coordinadora Internacional de Cargas E.M.A de nacionalidad colombiana, heredada de 80 años de tradición iniciados en la segunda década del siglo XX.

El objetivo es buscado por el sistema es el aprovechamiento de capitales, el empleo ordenado de su capacidad transportadora y el recurso humano de los países atendidos.

5.2 MISIÓN

Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, con la prestación de servicios integrales de transportes dentro de los países de la Comunidad Andina de Naciones, garantizándoles calidad seguridad y confiabilidad.

Los valores éticos y los enunciados de los principios organizacionales constituyen el marco para el logro del propósito empresarial, compromiso y responsabilidad social de contribuir de manera consolidada al desarrollo y crecimiento de la región, del país, nuestras familias, y la empresa, así obtendremos una rentabilidad justa y equitativa.

En cumplimiento de esta misión, reconocemos a la persona humana como garantía de eficacia y mejoramiento continuo de nuestro sistema de gestión de la calidad, y por ello trabajamos permanentemente en su capacitación y desarrollo siendo nuestros proveedores de servicios y tecnologías, soportes fundamentales regidos en su selección y evaluación por los más altos estándares de excelencia.

5.3 VISIÓN

Para el año 2005 el SISTEMA EMPRESARIAL CORDICARGAS estará consolidado como la mejor solución en la prestación de servicios integrales de transporte para sus clientes dentro de los países miembros de la Comunidad Andina de Naciones, canal vinculante al comercio internacional por garantizar una operación segura, rentable y productiva en las cadenas de distribución de mercancías en las que participa.

El sistema será reconocido por el Estado, la sociedad sus colaboradores, clientes y proveedores, y la solidez transparencia y equidad en sus relaciones

5.4 PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES

- ✍ *Respeto y consideración por la dignidad del ser humano:* el recurso humano es reconocido como fundamento de nuestra gestión y garantía de cumplimiento de nuestros objetivos de calidad y excelencia en el servicio, y por lo tanto, como persona individual es merecedora de nuestra consideración, trato amable, cortés y respetuoso, integrándose a la institución como miembro vital, creando los ámbitos propicios para su desarrollo integral y arraigado en él, el sentido de pertenencia y compromiso. Su selección, apoyo y promoción se efectúa en aprecio a sus especiales condiciones humanas, de liderazgo, honesto, leal en su función, capacidad, iniciativa y creatividad en su desempeño.

- ✍ *La calidad y el mejoramiento continuo en la prestación del servicio: promotores permanentes del cambio y un deber empresarial:* la gestión y aseguramiento permanente de un servicio personalizado, superior y excelente, constituye el objetivo de nuestro quehacer diario, como condición sin la cual no podríamos brindar a nuestros clientes internos y externos la satisfacción de sus necesidades y expectativas, siendo los más altos estándares de calidad, el principio inspirador del cambio y del mejoramiento continuo de nuestro recurso humano y de los procesos de servicio, como evidencia de la honestidad, justicia respeto y compromiso de nuestra función empresarial hacia nuestros clientes, proveedores y la sociedad en general.

- ✍ *Relaciones de buena fe, honestas equitativas, serias y de respeto:* el recurso humano, los clientes y los proveedores, son nuestros mas importantes y valiosos activos, pudiéndose establecer con ellos solo relaciones fundamentadas en la buena fe, equitativas, honestas y de respeto, cuya seriedad garantiza el cumplimiento de los objetivos de todos los agentes involucrados.

- ✍ *Administración del futuro de la compañía:* es nuestra responsabilidad con accionistas, colaboradores y clientes, la planeación estratégica del futuro de la compañía y la adecuación y respuesta a las circunstancias cambiantes del entorno, del mercado y a las necesidades y expectativas de los clientes, así como administrar recursos de manera eficiente, eficaz y trabajar preactiva y permanentemente por el desarrollo de tecnologías que faciliten cada vez más la oportuna y veraz generación de información, la consecuente gestión y control de la calidad en el servicio, con lo que lograremos, además de la competitividad y productividad de las empresas del Sistema Cordicargas, asegurar su futuro como fuente de empleo y de respaldo para nuestras familias, garantizar nuestra responsabilidad frente a las relaciones comerciales,

administrativas y sociales establecidas, así como la retribución equitativa para sus accionistas.

✍ *Responsabilidad social y compromiso integral:* como ciudadanos y miembros de una comunidad, realizamos nuestra labor con la absoluta convicción de la responsabilidad debida a la familia, la sociedad y el estado, considerando un deber enmarcar nuestra conducta en cumplimiento de los deberes y obligaciones generados por las relaciones así establecidas en salvaguardia y contribución al desarrollo y equilibrio social político de nuestra nación

5.5 OBJETIVOS EMPRESARIALES

- ? La organización desarrollará sus relaciones institucionales, comerciales y laborales dentro del marco de los valores y principios organizacionales que soportan su misión.
- ? Los procedimientos de la organización se regirán por los estándares internacionales de calidad contenidos en la Norma ISO 9000.
- ? La organización prestara servicios a sus clientes dándoles seguridad y garantía del cabal cumplimiento dentro de los marcos jurídicos nacionales e internacionales que le son propios.
- ? Su personal a todos los niveles, clientes y proveedores son sus mas importantes y valiosos activos, con los cuales establecerá y mantendrá sólo relaciones equitativas basadas en la buena fe, la honestidad y el respeto, que aseguren el cumplimiento de objetivos para todos los agentes involucrados.
- ? La persona humana como fundamento de nuestra gestión empresarial y garantía de cumplimiento de la misión, es merecedora de consideración, trato amable, cortés y respetuoso, integrándose a la organización como participante vital y dinámico, y su selección, apoyo y promoción se efectúa en aprecio a sus condiciones humanas, capacidad, iniciativa y creatividad en su desempeño.
- ? La búsqueda permanente de la satisfacción de los clientes orienta las decisiones gerenciales y el desarrollo y crecimiento de la compañía.

- ? La gestión y desarrollo continuo de alianzas estratégicas con nuestros proveedores de servicios constituyen los facilitadores y garantes de la calidad en la prestación de los servicios.
- ? La organización trabajara permanentemente en la identificación, implementación y mejoramiento continuo de procesos mediante los cuales se asegure el cumplimiento del marco legal aplicable a la empresa, para garantizar su responsabilidad frente al Estado, la calidad en la prestación del servicio, la seguridad y la integridad de los bienes que le sean encomendados.
- ? La gestión gerencial se ejecuta con base en planes estratégicos definidos a corto mediano y largo plazo que proyectan el futuro del Sistema Empresarial Cordicargas.

6. DENOMINACIÓN DEL CARGO DE AUXILIAR DE EXPORTACIONES EN LA EMPRESA CORDICARGAS S.A. E.M.A SUCURSAL IPIALES

6.1. PROCESOS

- ✍ Recepcionar información de oficinas de origen (facturas comerciales y otros).
- ✍ Recibir documentos (carta de portes y manifiestos) a los transportadores.
- ✍ Verificar datos de Cartas de porte y manifiestos con documentos originados por el cliente constatando datos exactos del vehículo.
- ✍ Informar y coordinar con el agente de Aduana la elaboración y presentación de la autorización de embarque.
- ✍ Saldar manifiestos con documento de exportación y colocar código de bodega, número del depósito y el manifiesto electrónico.
- ✍ Enviar a la persona encargada del paso de frontera con los documentos respectivos del vehículo y mercancía referida.
- ✍ Ingresar al sistema SYGA información correspondiente de la mercancía exportada.

6.2. PROCEDIMIENTOS.

- ✍ Pasará vía fax facturas a oficina Cordicargas sucursal Tulcán para la correspondiente solicitud de permisos de bodega y registros ante la Aduana de Ecuador.
- ✍ Registrar en planillas la hora y fecha de reporte de vehículos en la ciudad de Ipiales.
- ✍ Realizar cambios a documentación de otras sucursales cuando se requiera.
- ✍ Verificar número de autorizaciones de guía y registro para la mercancía a exportar.
- ✍ Autorizar al conductor para realizar el respectivo cruce de frontera informándole el tiempo disponible para realizar el paso de frontera
- ✍ Informar a oficina Cordicargas Tulcán el despacho del vehículo y mercancía para verificación de los mismos.
- ✍ Ingresar las exportaciones realizadas durante la jornada en el Sistema informático SYGA de la DIAN
- ✍ Radicar ante la DIAN manifiesto de carga internacional con el respectivo número de Autorización de Embarque oficial.

7. ANÁLISIS SITUACIONAL

7.1. SITUACIÓN ACTUAL DEL ÁREA DE EXPORTACIONES REFERENTE A COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN EN CORDICARGAS S.A E.M.A – IPIALES

Para conocer la situación actual del área de exportaciones de la empresa, se inicia con la identificación del movimiento operativo por medio de la confrontación del volumen de exportaciones e importaciones durante el segundo semestre del año, de acuerdo a los informes que se realizaron durante este periodo. Y cuyos formatos se anexan a este trabajo (ver anexo A, B y C)

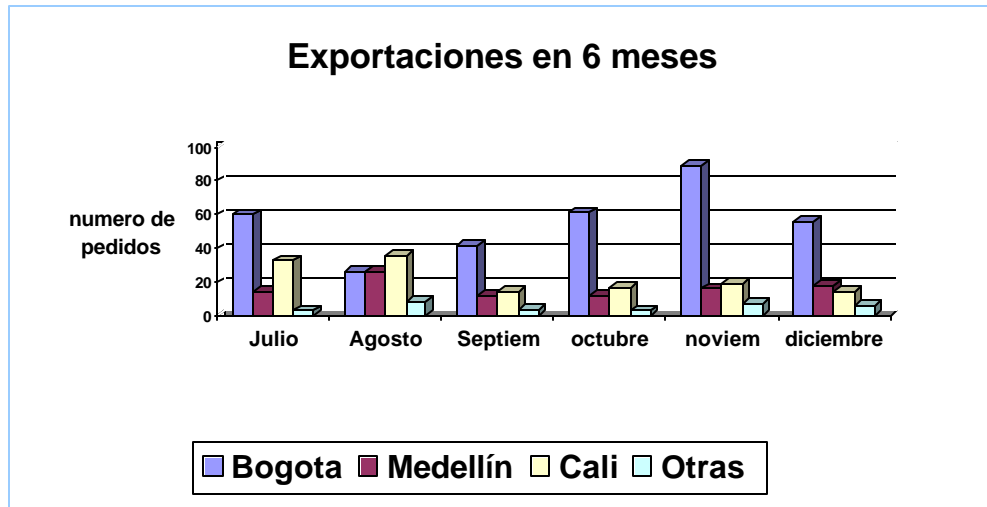
De igual manera permitirá identificar el volumen de despachos efectuados por las sucursales y agencias respectivas.

El siguiente cuadro refleja lo expuesto anteriormente

Tabla 1. Relación de Exportaciones en 6 meses

	Julio	Agosto	Septiem	octubre	noviem	diciembre	total
Bogota	60	26	42	61	89	56	334
Medellín	14	26	12	12	16	18	98
Cali	33	36	14	17	19	14	133
Otras	3	8	4	3	7	6	31
Total de pedidos en modalidad de exportación							576

Figura 2. Relación de Exportaciones en 6 meses



Fuente: Esta investigación

En el segundo semestre, las exportaciones de la empresa transportadora tuvo una movilización de carga de 576 pedidos con una participación promedio de 64,64%.

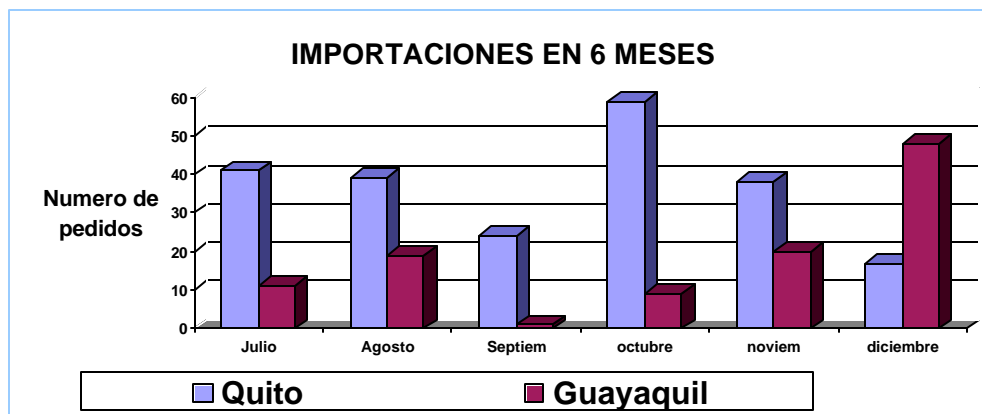
Además en las exportaciones se identifica que de la ciudad que más se recibe pedidos es de Bogota representando un 88% de movilización de mercancía hacia Ipiales y en segundo lugar Cali con un 23%.

Tabla 2. Relación de importaciones en 6 meses

	Julio	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Quito	41	39	24	59	38	17	218
Guayaquil	11	19	1	9	20	48	108

Total de pedidos en modalidad de exportación	326
--	-----

Figura 3. Relación de importaciones en 6 meses



Fuente. Esta investigación

Las importaciones tuvieron una movilización de 326 pedidos un promedio del 35.36%, provenientes de Quito y Guayaquil .

Una vez identificada las dos áreas se determina que las exportaciones tienen una mayor importancia y de acuerdo a la movilización de mercancías se empieza a indagar cómo se está llevando a cabo el proceso en lo referente a la información de dichos despachos, indagando sobre el valor de la difusión selectiva de la información para la consecución de una exportación sin contratiempos identificado principalmente el movimiento operativo del área tratando de identificar las falencias que se presentan en la gestión de exportación.

Los elementos de consideración es la manera de documentación en cartas de porte internacional y en manifiestos de carga internacional en exportación, diligenciados de forma errónea, la retransmisión de información por parte de las sucursales es ilegible y en forma tardía, el manejo del software SYSCAR es deficiente, puesto cuando se requiere verificar datos o corregir documentación el programa argumenta no existir el despacho.

Observemos en la siguiente tabla y grafica cómo fue el comportamiento de las diferentes sucursales frente a estas variables que se han catalogado como parte del estudio.

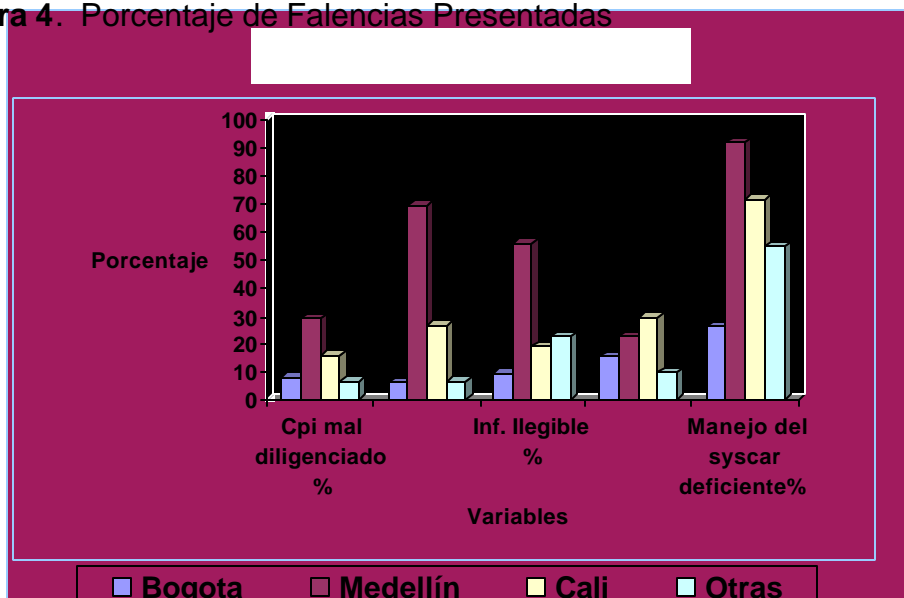
Tabla 3. Porcentaje de Falencias Presentadas

	Cpi mal diligenciado	Mic mal diligenciado	Inf. ilegible	Información tardía	Manejo del syscar deficiente
Bogota	26	21	31	53	89
Medellín	29	68	55	22	90
Cali	21	36	25	40	95
Otras	2	2	7	3	17

	Cpi mal diligenciado %	Mic mal diligenciado %	Inf. ilegible %	Información tardía %	Manejo del syscar deficiente%
Bogota	7,78	6,28	9,28	15,36	26,64
Medellín	29,59	69,38	56,1	22,44	91,83
Cali	15,78	27,06	18,8	30,0	71,42
Otras	6,45	6,45	22,5	9,67	54,83

Como se puede observar en la tabla anterior entre julio a diciembre las sucursales de Medellín y Cali presentan altos índices porcentuales con respecto a las variables que identificamos como debilidades, al constituirse como factores que desestabilizan el proceso de gestión de exportación.

Figura 4. Porcentaje de Falencias Presentadas



Fuente. Esta investigación

La gráfica está determinada de manera porcentual teniendo en cuenta el número de despachos realizados por cada una de las sucursales, deduciendo las falencias que se han presentado en los despachos, es importante resaltar que un pedido puede contemplar 2 o más equivocaciones identificadas en la tabla.

Es de anotar que Cordicargas Ipiales es una oficina tramitadora debido a que no es zona de industria exportadora, por tanto no se hace contacto directo con los clientes dependiendo de las sucursales, existiendo en parte desequilibrios en el flujo de información.

A pesar de la identificación del problema y la retórica sobre las actividades de la empresa la realidad es que hasta ahora se sigue sin encontrar un método de cambio que funcione a la mala transmisión de datos y tal como se observa las razones pueden ser no muy complejas sin que todavía no existan programas de cambio capaces de crear altos niveles de compromiso interno, responsabilidad y de delegación de autoridad en lo que refiere.

El análisis también implica conocer el talento humano empresarial, como toda cultura empresarial tiene su tiempo y lugar apropiado se observa que la empresa esta conectada y funciona mucho mejor cuando el personal humano se sociabiliza manteniendo la lealtad a la empresa, ayudar a los empleados a comprender las decisiones que toman sobre su propio nivel de compromiso personal. Una de las cosas más útiles que se puede hacer en la empresa es que los funcionarios no se engañen así mismo acerca de su eficacia de manera conciente, por tanto se hace interesante conocer opiniones y comentarios del personal que conforma el área de exportaciones de Cordicargas Ipiales lo cual deduce que se hace necesario el compromiso. Compromiso no solo es un concepto de relaciones humanas, se trata de una idea fundamental para la forma de entender que todas las áreas de la empresa se encuentran ligadas (financiera, tecnológica, y económica).

A continuación se intenta establecer de una forma clara y precisa la definición de los problemas como variables en la matriz relacionando problemas.

7.2. MATRIZ RELACIONAL DE PROBLEMAS

La identificación de variables se efectúa a través del análisis de problemas descritos anteriormente, la matriz se realizó teniendo en cuenta que en ella quede claramente ubicados. Así mismo que se identifique las variables internas y externas y la acción que sobre ellas recae. Además se establece formas de influencia: débil, fuerte, potencial y nula de cada variable sobre todas las demás.

Cuadro 1. Matriz Relacional de Problemas

VARIABLES	Información tardía.	Procesos y procedimientos	Manejo de herramientas comunicacionales	Utilización y manejo del software SYSCAR	Necesidades del usuario del servicio.	Obsolescencia en los procesos de sistematización empresarial	Procesos de globalización	Creación de barreras legales
Información tardía.		Fuerte	Fuerte	Fuerte	Potencial	Potencial	Débil	Nula
Procesos y procedimientos	Fuerte		Fuerte	Fuerte	Potencial	Potencial	Potencial	Nula
Manejo de herramientas comunicacionales	Potencial	Fuerte		Potencial	Potencial	Fuerte	Débil	Nula
Utilización y manejo del software Syscar	Nula	Fuerte	Potencial		Fuerte	Potencial	Potencial	Nula
Necesidades del usuario del servicio.	Débil	Fuerte	Fuerte	Fuerte		Fuerte	Fuerte	Potencial
Obsolescencia en los procesos de sistematización empresarial	Débil	Fuerte	Nula	Potencial	Potencial		Potencial	Potencial
Procesos de globalización No visualización de implicaciones de procesos de globalización	Débil	Potencial	Potencial	Fuerte	Fuerte	Potencial		Fuerte
Creación de barreras legales	Nula	Débil	Nula	Nula	Potencial	Débil	Fuerte	

7.2.1. Interpretación de la Matriz Problemico Relacional. La matriz relacional de problemas identifica el proceso que se está desarrollando definiendo a los problemas como variables y el nivel en que es afectada por cada una de las demás de acuerdo a los siguientes criterios de valoración fuerte, débil potencial y nula.

A continuación se describe las características de cada una de las variables tomadas para el análisis.

Información Tardía: la información valorada altamente debido a que ella debe estar disponible en tiempo real para permitir el desarrollo eficiente de las actividades desarrolladas en el área de exportaciones. En la matriz se observa que influye en las demás variables de una manera significativa en cuanto a variables de orden interno de la empresa determinando que es un punto que debe considerarse importante dentro de la generación de estrategias para el mejoramiento del área.

Procesos y procedimientos: en el área de exportaciones los procesos y procedimientos ejecutados al ser definidos de forma técnica, adquiere una gran importancia, en el cuadro esta es una de las variables que afectan de manera directa como indirecta la cual se debe interpretar que se debe tratar con especial cuidado en cuanto se necesiten realizar reformas en alguno de los procesos o procedimientos dentro del área de exportaciones, exceptuando la variable de barrera legal a las cuales se encuentra inherente.

Manejo de herramientas comunicacionales tiene una gran importancia sobre las demás variables permitiendo la coordinación de procesos y procedimientos que hacen eficaces la gestión de exportación además de ser potencialmente incidentes en el software interno de la empresa, y en cuanto a los procesos de obsolescencia de la cual no esta exenta debido a las nuevas formas de comunicación que pueden darse la cual se identifica que esta variables de encuentra en un mayor aprovechamiento y en un mejoramiento continuo.

Utilización de syscar considerado uno de los mas importantes debido a que afecta a las demás variables, no se trata de un programa estático sino que representa un proceso dinámico que requiere atención continua y ajuste de acuerdo a las necesidades de la empresa así mismo contribuye a una coordinación y ordenación de datos reforzando los procesos y procedimientos.

Necesidades del usuario del servicio consientes de que el cliente es la persona mas importante de la empresa y con el fin de satisfacer las necesidades que posee, la empresa se ve en la obligación de realizar re-estructuraciones en cuanto

ala forma que se están realizando las actividades para la prestación un buen servicio, que a partir de identificar estas necesidades.

Obsolescencia en los procesos de sistematización empresarial. Ningún proceso de sistematización se encuentra libre de la obsolescencia todo esta en continua transformación que es imprevisible, la practica que se desarrollara en cada una de las organizaciones hacen que cada vez los procesos de sistematización cambien permitiendo la implantación de tecnologías automáticamente integradas en todos las fases de las actividades de la empresa, y las cuales se deben adaptar.

Procesos de globalización: identificado como un proceso inmediato, a los cuales las empresas deben insertarse para lograr competitividad en el mercado global y; expuestos así mismo a la acelerada dinámica del desarrollo tecnológico ambos, responsables de las transformaciones que de manera dramática alteran la forma de comportamiento organizacional y en donde las empresas deben identificar y desarrollar los procesos, y sistemas de gestión más rentables a partir de las alternativas tecnológicas que están disponibles en el mercado

Creación de barreras legales: enfocada de manera externa y a la cual las empresas deben acoplarse, por tanto sobre esta no influye las demás variables.

7.3 ANÁLISIS INTERNO DE COMPETITIVIDAD

Orientado a identificar aspectos productivos, talento humano con el fin de detectar puntos fuertes y débiles que puedan dar lugar a ventajas competitivas.

PERFIL DE LA CAPACIDAD FINANCIERA

Uno de los indicadores para el buen funcionamiento del área es la capacidad financiera con la que se cuenta encaminada a generar beneficios y aumentar el valor de la empresa.

Cuadro 2. Perfil de la capacidad Financiera

CAPACIDAD FINANCIERA	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
✍ Ingresos por movimiento.	X								X
✍ Presupuesto para funcionamiento del área.		X						X	
✍ Autonomía financiera				X				X	

✍ **INGRESOS POR MOVIMIENTO** el recaudo de dineros por parte de las sucursales del movimiento de mercancías de exportación es uno de los mas significativos para la empresa puesto que representa aproximadamente el 64% hacia territorio ecuatoriano en el segundo semestre del año, el impacto es considerado bajo puesto que estos dineros no son reinvertidos en la sucursal de Ipiales en procura de un mejor servicio.

✍ **PRESUPUESTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL AREA** se la considera una fortaleza media con un impacto medio debido a que con el presupuesto asignado se ha logrado salir adelante.

✍ **AUTONOMÍA FINANCIERA** considerada como una debilidad alta con un impacto medio debido a que el área de exportaciones queda muy limitada a

una parte administrativa que a su vez en la toma de decisiones en cuestión financiera queda relegada a la aprobación de la oficina central, dificultando el pago de planillas a los conductores que movilizaron las mercancías hacia el territorio ecuatoriano, ocasionándoles inconformidad.

PERFIL DE CAPACIDAD PRODUCTIVA

El éxito en la empresa depende en su capacidad de medir rendimiento de bienes materiales e inmateriales (relación con clientes, procesos internos la competencia de los empleados), es importante valorar las medidas de eficacia y rendimiento para alinear las estrategias de la empresa.

Cuadro 3. Perfil de Capacidad Productiva

CAPACIDAD PRODUCTIVA	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
? Calidad del servicio		X						X	
? Tiempo empleado para finalización de la exportación.					X		X		
? Fluidez de la información.					X		X		
? Dotación de equipos tecnológicos	X							X	
? Capacitación en la utilización de recursos tecnológico					X		X		

CALIDAD DEL SERVICIO determinado por la capacidad de los funcionarios cuya experiencia y trayectoria en el área se refleja en que ha salido avante ante los inconvenientes presentados por tal razón se considera en una fortaleza en termino medio así mismo su impacto, de tal forma exige que se optimice al máximo los procesos de gestión de exportación.

TIEMPO EMPLEADO PARA LA FINALIZACIÓN DE LA EXPORTACIÓN. Se define como una debilidad media con un impacto alto, ya que se debe tener en cuenta que la tendencia es reducir al máximo el tiempo de tramites para hacer una entrega oportuna de la mercancía, el tiempo empleado para la revisión de documentos es muy dispendioso debidos a los errores encontrados en la documentación la cual debe ser modificada para no tener tropiezos en el momento final que se verán traducidas en sanciones, por tanto se debe mejorar este aspecto con el fin de lograr una eficiencia en el área y mayor competitividad traducida en brindar una mayor satisfacción al cliente.

FLUIDEZ DE LA INFORMACIÓN. Determinada como una debilidad medio debido a que se encuentra falencias al entregarse información documental errónea, ilegible y en casos la información es transmitida en forma tardía. En consecuencia el impacto que tiene en el área es alto pues de la información depende la eficiencia del proceso de exportación.

DOTACIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS. Los equipos con los que cuenta el área de exportaciones sucursales locales son idóneos, cumpliendo con los requisitos necesarios para un trabajo a través de internet y almacenamiento de datos para uso del área y por ende de la empresa, por esta razón se considera como una fortaleza alta con un impacto medio al no ser aprovechados de la mejor manera.

CAPACITACIÓN EN LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS. El área de exportaciones de Cordicargas locales ha tomado la iniciativa de tratar de concientizar a las demás sucursales de que utilicen apropiadamente los recursos tecnológicos haciendo referencia a telefax, correo electrónico, teléfono y el software Syscar, este último necesitando de una reinducción para mejorar su manipulación.

Este punto se ha calificado como una debilidad media con un impacto alto.

PERFIL DEL TALENTO HUMANO

La consecución de objetivos de la empresa se relaciona con el personal que tienen claro quiénes son sus competidores, conocen a las empresas que los amenazan, lo que hacen bien, sus puntos débiles y cómo pueden vencerlas.

Cuadro 4. Perfil del Talento Humano

TALENTO HUMANO	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
? Experiencia y trayectoria	X						X		
? Sentido de pertenencia de los funcionarios del área.	X						X		
? Comunicación entre funcionarios	X						X		

EXPERIENCIA Y TRAYECTORIA las 2 personas que están encargadas del área de exportaciones Ipiales tiene una gran trayectoria, han estado vinculado a la entidad durante 25 años y 15 años lo cual representa una alta experiencia en el manejo del procedimiento de las exportaciones es por eso que se califica como una fortaleza alta con un impacto alto.

SENTIDO DE PERTENENCIA DE LOS FUNCIONARIOS DEL ÁREA. Es importante destacar el compromiso que sienten los dos funcionarios del área con la empresa, observándose que el trabajo ha sido llevado por fuera de horas laborales y que a pesar de las dificultades presentadas han logrado con éxito la culminación de la gestión de exportación sin que se vea afectada la relación con los clientes.

COMUNICACIÓN ENTRE FUNCIONARIOS. La comunicación entre los funcionarios de Cordicargas Ipiales con los funcionarios de las sucursales es excelente lo cual permite que los problemas se resuelvan, creando un ambiente favorable para el desarrollo de las actividades orientándose a un mejoramiento continuo.

7.4. MATRIZ MEFI

La formulación apropiada y pertinente de las estrategias que deben orientar la acción de cambio que se aspira realizar depende en gran medida de la confiabilidad que ofrezca el análisis de las variables que se clasifican como intervinientes.

Tabla 4. Matriz MEFI

Factores internos claves	Ponderación de variables	Calificación	Total ponderado
? Ingresos por movimiento.	0.04	3	0.12
? Autonomía financiera	0.04	2	0.08
? Presupuesto para funcionamiento del área	0.08	1	0.08
? Calidad del servicio	0.08	3	0.24
? Fluidez de la información	0.16	1	0.16
? Dotación de equipos tecnológicos	0.12	4	0.48
? Capacitación en la utilización de recursos tecnológicos	0.12	2	0.48
? Experiencia y trayectoria	0.14	4	0.56
? Sentido de pertenencia de los funcionarios del área.	0.14	4	0.56
? Comunicación entre funcionarios	0.08	4	0.32
TOTALES	1		3.08

7.4.1. Interpretación de la Matriz MEFI. En la realización de la matriz se identificaron los factores internos que influyen en el área de exportaciones incluyendo fuerzas y debilidades las cuales don ponderadas de acuerdo a su grado de influencia

Fortalezas y debilidades según su importancia se califica de la siguiente manera:

- 4 - Fortaleza mayor
- 3 - Fortaleza menor
- 2 - Debilidad menor
- 1 - Debilidad mayor

Mediante la matriz MEFI obtuvimos un resultado ponderado total de 3. 08 situándose entre las fortalezas, pero se debe mejorar esas debilidades buscando alternativas a las limitaciones identificadas para ser solidamente fuertes.

7.5 ANÁLISIS EXTERNO DE COMPETITIVIDAD

PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

Cuadro 5. Perfil de Oportunidades y Amenazas

FACTORES	OPORTUNIDADES			AMENAZA			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
? Crecimiento del sector transporte de carga.				X			X		
? Integraciones económicas (TLC – ALCA)					X		X		
? Innovación en procesos tecnológicos		X						X	
? Creación de barreras legales					X		X		

CRECIMIENTO DEL SECTOR TRANSPORTE DE CARGA. El transporte de carga en Colombia llega a movilizar 100 millones de toneladas al año aproximadamente de acuerdo a un estudio realizado por el ministerio de transporte, lo cual demuestra que el sector se encuentra en expansión por tanto se ha clasificado como una amenaza alta con alto impacto.

INTEGRACIONES ECONÓMICAS (TLC-ALCA). La conformación de un espacio económico común, en donde las barreras al comercio tienden a desaparecer, y el movimiento de bienes y servicios es cada vez mayor, el sector transporte se enfrenta a un entorno competitivo por lo cual debe elevar la eficiencia en la prestación del servicio en términos de calidad tiempo y costo, así como también se ve en la obligación de extender su cobertura.

Por tanto se considera como una amenaza de nivel medio por presentarse falencias el área de exportaciones lo cual disminuye competitividad y puede tener un alto impacto en la empresa al no corregirlas a tiempo.

INNOVACIÓN PROCESOS TECNOLÓGICOS. Los avances en la tecnología con respecto a la creación de programas empresariales con el objetivo de mejorar la eficiencia de la misma y hacer más rápido el proceso de toma de decisiones por tanto la empresa deberá analizar con cuidado si los programas implantados se adecuan a las necesidades de cada una de las partes que la conforma, este factor se lo califica como una oportunidad de nivel medio con un impacto medio pues la empresa tiene programas tecnológicos y aunque su utilización no es la mas apropiada se debe descubrir si realmente es efectivo para mejorar el rendimiento en el área de exportaciones y por ende el de la empresa.

CREACIÓN DE BARRERAS LEGALES ante los procesos de integración surgen normatividades las cuales la empresa transportadora no debe desatender, buscando acoplarse para seguir atendiendo las exigencias del mercado por tal motivo es considerado como una amenaza de nivel medio con un impacto alto.

7.6 MATRIZ MEFE

Tabla 5. Matriz MEFE

Factores internos claves	Ponderación de variables	Calificación	Total ponderado
? Crecimiento del sector transporte de carga.	0.31	1	0.31
? Integraciones económicas (TLC – ALCA)	0.25	3	0.75
? Innovación en procesos tecnológicos	0.21	3	0.63
? Creación de barreras legales	0.23	2	0.46
TOTALES	1		2.15

7.6.1. Interpretación de la Matriz MEFE. Se hace la relación de variables entre oportunidades y amenazas de la siguiente manera:

- 4 - Oportunidad mayor
- 3 - Oportunidad menor
- 2 - Amenaza menor
- 1 - Amenaza mayor

El resultado en la aplicación MEFE es de 2.5, la cual demuestra que está por debajo que es 2.5 encasillándose los valores de más alto grado como oportunidades menores pero que vislumbran un sostenimiento en el mercado, y

cuya prioridad debe ser el compromiso de mejorar cada día su desempeño en un mundo económico imprevisible, en donde el éxito depende de la capacidad de adaptarse, aprender y evolucionar

8. MATRIZ DE ANÁLISIS ESTRATÉGICO DOFA

La matriz DOFA alcanza importancia en este estudio permitiendo reconocer la competencia y la capacidad para generar y sostener las ventajas competitivas, además de ayudar a la empresa a adoptar posibles estrategias para identificar nuevas oportunidades.

Cuadro 6. Matriz de Análisis Estratégico DOFA

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
D.O.F.A	1. Innovación en procesos tecnológicos	1. Crecimiento del sector transporte de carga. 2. Integraciones económicas (TLC – ALCA) 3. Creación de barreras legales
FORTALEZAS	ESTRATEGIA F.O.	ESTRATEGIA F.A.
1. Dotación de equipos tecnológicos. 2. Experiencia y trayectoria del personal 3. Sentido de pertenencia de los funcionarios del área. 4. Comunicación entre funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> •Aprovechar los recursos tecnológicos con los que cuenta la empresa como generador de competitividad •fortalecer el talento humano con capacitaciones en referencia al comercio exterior y a la tecnología de información 	<ul style="list-style-type: none"> •orientar y desarrollar procesos de fortalecimiento en el área de exportaciones para construir esquemas organizacionales y de calidad que respondan a retos de competitividad (F1,A1,A2,A3)
DEBILIDADES	ESTRATEGIA D.O	ESTRATEGIA D.A
1. Tiempo empleado para finalización de la exportación. 2. Fluidez de la información 3. Capacitación en la utilización de recursos tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> •sencibilización a todo el personal de que la información debe ser oportuna clara objetiva en cuanto a documentación. •Definir de manera integral procesos de comunicación e información entre sucursales cliente promovidas y evaluadas por el área de control calidad en la oficina principal. •Realizar una reinducción al personal acerca de manipulación del Syscar 	<ul style="list-style-type: none"> •ruptura de la homogeneidad (D2,D3, A1,A2) • fortalecer las relaciones empresa – usuario de servicio mediante la elaboración de una pagina Web. (D3,A2)

8.1 INTERPRETACIÓN DE LA MATRIZ DOFA

Teniendo en cuenta las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas identificadas en la matriz se puede afirmar que las fortalezas con las que actualmente cuenta el área de exportaciones de Cordicargas S.A Ipiales pueden contribuir a contrarrestar de una manera efectiva las debilidades que posee.

Es importante resaltar que el área de exportaciones a pesar de tener falencias internas ha salido avante, por a las acciones oportunas emprendidas, las responsabilidades y el nivel de compromiso hacia el trabajo por el coordinador operativo de exportaciones, haciendo mas efectivos los procesos y procedimientos, es importante reconocer a la información como factor de competitividad considerándolas como un proceso que se lleva a cabo dentro de un sistema determinado de actividades interrelacionadas

En el análisis de la matriz se reconoce técnicas y mecanismos de soporte en comunicación para que los contenidos sean más eficientes y comprensibles, así mismo se propone fortalecimiento del personal en cuanto a capacitación conveniente para el mejoramiento del área exportaciones de Cordicargas Ipiales.

Tecnología y comunicación enlazados con el programa computarizado que permite mejorar el conocimiento del ambiente interno generando una contribución directa para la efectividad del área de ahí que se haga uso de tecnología y que exista una capacitación identificando las ventajas del programa así como también es importante que los miembros trabajen unidos para cumplir los objetivos.

MATRIZ PEEA

Permite identificar el tipo de estrategias a adoptar en la organización, a partir del análisis de de sus fortalezas financieras, sus ventajas competitivas, de la estabilidad ambiental, y de las fortalezas con las que cuenta, intentando determinar la posición estratégica global y conocer el perfil en que se encuentra, en un conservador, agresivo, competitivo, y defensivo.

Posición Estratégica Interna	Calificación
Fortaleza Financiera (FF)	
? Ingresos por Movimiento	5
? Presupuesto para funcionamiento del área	3
? Autonomía financiera	2
Total	10
Ventajas Competitivas (VC)	
? Calidad del servicio	-3
? Dotación de equipos tecnológicos	-1
? Capacitación en la utilización de de recursos tecnológicos	-5
? Experiencia y trayectoria	-1
? Comunicación entre funcionarios	-2
? Sentido de pertenencia de los funcionarios.	-2
Total	-14
Posición Estratégica Externa	Calificación
Estabilidad ambiental (EA)	
? Innovación en procesos tecnológicos	-3
? Integraciones económicas (TLC-ALCA).	-2
? Creación de barreras legales.	-2
Total	-7
Fortaleza de la industria (FI)	
? Crecimiento del sector transporte de carga	2
Total	2

En la matriz PEEA se asigna un valor numérico a cada una de las variables que conforman las dimensiones, para la fortaleza financiera y la fortaleza de la

industria (FI) el valor numérico asignado oscila entre +1 (el peor) y +6 (el mejor), para la estabilidad ambiental (EA) y la ventaja competitiva (VC) el valor numérico asignado va de -1 (el mejor) a -6 (el peor).

Se calcula el resultado promedio para FF, VC, EA, FI, sumando las clasificaciones de factor de cada dimensión dividiendo el número de variables incluidas en la respectiva dimensión.

El promedio de FF es = 3.33

El promedio de VC es = -2.33

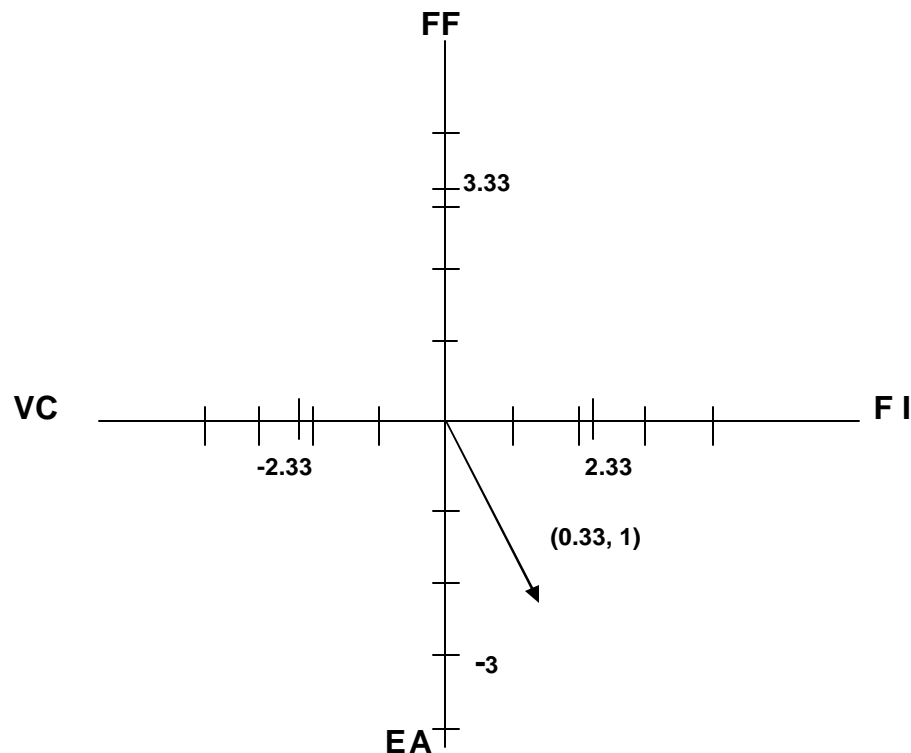
El promedio de EA es = -2.33

El promedio de FI es = 2

Se marca los resultados promedio, así como también sumamos los resultados de los ejes (X,Y) y marcamos los puntos trazamos el vector que muestra el tipo de estrategias mas apropiadas en la matriz PEEA .

$$(F.F) + (-2.33) (V.C) = 1$$

$$2(FI) + (-2.33) (EA) = -0.33$$



Gráfica 5. Matriz PEEA

El perfil donde se ubica es competitivo enfrentado a unas condiciones de mercado muy exigentes, que incluye una integración horizontal hacia delante en el cual debe existir una estrecha relación con el cliente sin descuidar la competencia, buscando ganar mayor participación en el mercado, es una estrategia básicamente de crecimiento que permitan aumentar las economías de escala, mejorando el desempeño actual.

10. MATRIZ IE

La matriz esta basada de acuerdo a los ponderados de la matriz MEFI en el eje X, Y MEFE en el eje Y .

Cuadro 7. Matriz IE

RESULTADOS PONDERADOS
DE LA MATRIZ DE EVALUACION DE FACTOR
INTERNA

		FUERTE 3.0 a 4.0	PROMEDIO 2.0 a 2.99	DEBIL 1.0 a 1.99	
		4.0	3.0	2.0	1.0
RESULTADOS PONDERADOS DE LA MATRIZ DE EVALUACION DE FACTOR EXTERNO	ALTO 3.0 a 4.0	I	II	III	
	MEDIO 2.0 a 2.99	IV	V		VI
	BAJO 1.0 a 1.99	VII		VIII	IX

(3.08, 2.15)

Crecza y desarrollesé
Resista
Coseche o elimine

La matriz arroja como resultados un crecimiento y desarrollo, ubicando posibilidades en los factores internos con una ponderación de acuerdo a la matriz MEFI de 3.08, a los cuales la empresa no debe descuidar verificando la correcta utilización de los demás factores, que debe ir acompañado de mejoras en el desempeño.

El crecimiento es clave para la supervivencia de la empresa y el desarrollo se constituye en un reto frente a las actuales circunstancias del mercado.

11. ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD

Para el análisis de vulnerabilidad se tiene en cuenta las matrices realizadas en este trabajo las cuales cubren los aspectos más relevantes del análisis: aspectos operativos, aspectos administrativos, capacidad de respuesta, e impacto en el servicio, determinando que se debe accionar un plan que contribuya a disminuir significativamente los tropiezos presentados durante el proceso de información y comunicación en el área de exportaciones que de una u otra forma están afectando a la consecución de los objetivos trazados por Cordicargas S.A E.M.A

Los riesgos a los cuales están expuesta la empresa son muchos y los mismos deben imperiosamente ponerse bajo control.

Como primer paso las vulnerabilidades se empiezan a conocer mediante el análisis de la situación actual, llevando a cabo una serie de revisiones generales, que incluyen procesos y procedimientos mínimos durante la gestión de exportación.

En cuanto a los sistemas operativos, se detalla referente a la existencia y funcionamiento eficiente de los sistemas que cuenta la empresa para ofrecer un servicio eficiente, aquí se encuentra falencias el lo que respecta a la información de los clientes., a demás de no tener muy en claro la forma de utilización de los recursos tecnológicos.

En aspectos administrativos se observa una dependencia por parte de cordicargas Ipiales, hacia el nivel central en lo que respecta en cuestión financiera por ser una oficina netamente tramitadora, no es posible contar con los recursos obtenidos por el servicio prestado, para pago de planillas a conductores.

La capacidad de respuesta viene determinada por revisiones que se hayan percatado en el área de exportaciones, sobre los procedimientos efectuados especificando si se presentan en forma periódica o esporádica, así como también los planes de acción o correctivos que se han tomado respecto a una determinada situación.

El impacto en el servicio esta determinado por las capacidades del talento humano determinando que tan efectivos somos, el impacto en el servicio puede verse deteriorado en términos de calidad y de manera cuantificable en el descenso de los despachos, hacia la sucursal Ipiales percibiendo perdida de clientes.

De manera general, la reducción de vulnerabilidades operativas, administrativas se pueden lograr con medidas de mejoras en los sistemas de comunicación, este análisis intenta dar a conocer las debilidades buscando lograr una optimización en la gestión de exportación.

12. PLAN OPERATIVO O PLAN DE ACCIÓN

El plan de acción se constituye en una plataforma dinámica diseñada con unos objetivos asignando estrategias tácticas metas y un indicador de evaluación de las acciones realizadas, el tiempo de ejecución se encuentra en el corto y mediano plazo de acuerdo a la importancia. El plan está diseñado en el marco de un enfoque integrado y coordinado que invite al compromiso y participación de todas las partes interesadas para el mejoramiento de la empresa.

Cuadro 8. Plan Operativo o Plan de Acción

OBJETIVO	ESTRATEGIA	TACTICA	META	INDICADOR
Capacitación a funcionarios en cuanto a la utilización de tecnologías de información	Identificar falencias en los procesos de información.	Realizar talleres tres veces al mes	6 meses	Control de asistencia
Mejorar el sistema de comunicación	Utilizar los recursos tecnológicos adecuadamente al sistema de comunicación	Capacitar a través de talleres de tecnología enfocados a la comunicación	1 año	Utilización optima del recurso tecnológico por parte del 100% de los empleados de la empresa
Implementar un proceso de comunicación	Creación de un modelo sencillo de comunicación	Fortalecimiento de una cultura de comunicación, trabajo en equipo, inducción acertada, información.	1 año	Minimizar el numero de falencias en la comunicación del área de exportaciones de Cordicargas Ipiales

OBJETIVO	ESTRATEGIA	TACTICA	META	INDICADOR
Mejorar el sistema de información	Generar cohesión en el equipo de trabajo entre las áreas de exportación de las diversas sucursales	Utilizar adecuadamente las herramientas comunicacionales fax, Internet, teléfono, software.	1-2 años	Controlar la influencia de la comunicación en las sucursales de la empresa a través del mínimo de errores
Concientizar la importancia de la información transcrita de los formatos existentes	Realizar encuentros de personal de las áreas de exportación de las distintas sucursales	Solicitar autorización a nivel central	6 meses	Efectividad en la gestión de exportación contrarrestando falencias existentes en la documentación.
Fortalecer la base de datos del software Syscar	Propiciar mecanismos de interacción con el cliente	Actualización de datos de los clientes para disponer oportunamente de la información en el momento requerido	1 a 2 años	Funcionamiento optimo de la actualización de la base de datos.

13. CONCLUSIONES

El análisis que se realizó en este trabajo determina que el manejo efectivo de la comunicación e información en la medida que se vaya alcanzado una total comprensión de la importancia de los mismos permite la coordinación oportuna de todos los factores que influyen en la gestión de exportación y constituirse como un recurso estratégico competitivo.

- ✍ El área de exportaciones de las sucursales no tiene bien definido la importancia de la comunicación originando un retraso en la gestión.
- ✍ El área de exportaciones de Cordicargas sucursal Ipiales no tiene una autonomía financiera lo cual impide el pago de planillas a los conductores quedando a disposición de la oficina principal.
- ✍ Existe la necesidad de una reinducción en el software Syscar
- ✍ No se realizan capacitaciones al personal que permitan acrecentar conocimientos.
- ✍ No existe una fluidez de información coordinada, que sea como soporte en el momento de que existan dudas.
- ✍ El tiempo empleado cuando la información no es oportuna desequilibra la gestión de exportación.

La comunicación e información debe tomarse como un conjunto de recursos y esfuerzos con el objetivo de dar apoyo a todas las áreas y procesos de la organización, con acciones para facilitar el cumplimiento del plan estratégico, alinear los procesos y propiciar un ambiente positivo en el desarrollo de la gestión de exportación incrementando la eficacia del funcionamiento de la empresa.

14. RECOMENDACIONES

- ✍ Concientizar al personal del área de exportaciones de las sucursales la importancia de los procesos de comunicación e información estar en una continua actualización de datos, para agilizar los procesos que se llevan a cabo dentro del área con el fin de minimizar costo, tiempo y cargas de trabajo.
- ✍ Generar fortalecimiento de una cultura de comunicación, trabajo en equipo.
- ✍ Capacitar al personal con respecto a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación con el fin de estar preparados ante los cambios que se avecinan y lograr competitividad
- ✍ Aprovechar las fortalezas internas que tiene el área como factor de competitividad.
- ✍ Generar interacción con los clientes para informar y estar informados.
- ✍ Incentivar al personal Humano que se desempeña en el área, así como también generar encuentros entre personal de otras sucursales o agencias con el fin de que expresen sus inquietudes y expectativas.

En Cordicargas S.A E.M.A se identifico la problemática se analizó y elaboró un plan de actuación para superar dificultades, el plan no debe ser estático debe ponerse en funcionamiento con la colaboración de todo el personal involucrado.

BIBLIOGRAFÍA

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción la Teoría General de la Administración. Quinta Ed. Mc Graw Hill. 2003. 1053 p.

FESSARD, Jean - Luc. El Tiempo del Servicio. Alfa Omega Marcombo. 197p.

MENDEZ E. Carlos. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. 3ra. Ed. 346 p.

SCHEMIT, W. y OTROS. Harvard Business Review. Gestión de Cambio. 1ra. Ed. Deusto. 2004 268p.

[www.iespana.es/canalhano/informaticasoftware
htm+definición+de+software&=es&ir=lang-es](http://www.iespana.es/canalhano/informaticasoftware.htm+definición+de+software&=es&ir=lang-es)

www.cca.org.mx/dds/cursos/redaccion/comunicacion/cont_amblab.htm+comunicacion+e+informacion+en+la+empresa&hl=es

ANEXOS

ANEXO A.

ENTREVISTA A FUNCIONARIOS DEL ÁREA DE EXPORTACIONES

Septiembre, 06 de 2005

Área de la empresa y número de personas a entrevistar

Área de exportaciones número de personas:2

Identificación del entrevistado y del entrevistador

Preguntas realizadas

- ? ¿Cual es el Cargo que desempeña?
- ? ¿Cuanto tiempo lleva laborando en la empresa?
- ? ¿Ha laborado en otras empresas de transporte?
- ? ¿Ha tenido inconvenientes en el proceso de exportación? Si su respuesta es afirmativa me podría explicar los problemas detectados?
- ? ¿Como califica el proceso de exportación en la sucursal Ipiales?
- ? ¿Cree que hay falencias en el proceso de información y comunicación respecto a las otras sucursales o agencias?
- ? ¿Existe trabajo en equipo para resolver los problemas presentados en el área de exportaciones?
- ? ¿Se ha tomado acciones correctivas para el mejoramiento de gestión de exportación?
- ? ¿Cuáles cree que son las pautas para no tener retrasos en el proceso de trámite de exportación?
- ? ¿Usted ha trabajado horas extras?
- ? ¿Usted ha recibido algún incentivo o motivación por su trabajo?

RESULTADOS DE LA ENTREVISTA REALIZADA A LOS FUNCIONARIOS DEL ÁREA DE EXPORTACIONES CORDICARGAS S.A E.M.A SUCURSAL IPIALES

Las dos personas que están encargadas de hacer efectivo el trámite de exportación son 2, y a las cuales se les formulo las preguntas de acuerdo al formato anterior, se identificaran como E1 y E2.

? ¿Cual es el Cargo que desempeña?

E1: Coordinador operativo de exportaciones

E2: Coordinador de paso de frontera

? ¿Cuanto tiempo lleva laborando en la empresa?

E1: 25 años

E2: 15 años

? ¿ha laborado en otras empresas de transporte?

E1: No

E2: No

? ¿Ha tenido inconvenientes en el proceso de exportación? Si su respuesta es afirmativa me podría explicar los problemas detectados.

E1: Si, existen muchas demoras por parte de las oficinas que realizan los despachos debido a que a veces no retransmiten la información de los despachos oportunamente para dar inicio a los trámites de guía y registro en Tulcán, así como también pareciera no existir una coordinación con el cliente para que facilite la documentación e información necesaria para el trámite de exportación.

E2: Si, los inconvenientes son observables ante la inconformidad de los conductores al no descargarlos rápidamente.

? ¿Como califica el proceso de exportación en la sucursal Ipiales?

E1: El proceso como se realizan los tramites es sumamente técnico pues no se debe obviar ningún paso, el procedimiento creo que es el que mas se ajusta para la exportación, aunque tenemos retraso en la retransmisión de información, ese proceso adoptado ha hecho que se culmine la gestión.

E2: el proceso aquí en Ipiales es de trabajo en conjunto con el coordinador de exportaciones, cuando se tiene la documentación completa se trata de terminar el proceso lo mas rápido posible.

? ¿Cree que hay falencias en el proceso de información y comunicación respecto a las otras sucursales o agencias?

E1: Si, los inconvenientes respecto a las otras sucursales o agencias existen, tenemos un programa de software que no es aprovechado de la mejor manera en el cual cuando se presenten dudas pueda ser como un soporte de que los datos están correctos, las sucursales pasan la información vía fax pero no todas las veces es legible y completa, esto en referencia en documentación cartas de porte y manifiestos.

E2: Aquí tengo poco que decir pues el que maneja directamente la información con agencias y sucursales es el Coordinador Operativo de exportaciones.

? ¿Existe trabajo en equipo para resolver los problemas presentados en el área de exportaciones?

E1: cuando se presentan problemas en algún tramite todos los que laboramos en la sucursal Ipiales tratamos de buscar la solución, pero así mismo se notifica del problema a la oficina que realizo el despacho y de la cual se tiene inconvenientes.

E2: cuando tengo inconvenientes en el paso de frontera notifico al coordinador operativo para darle solución prontamente. Con respecto a las sucursales no tengo mucho contacto con ellos.

? ¿Se ha tomado acciones correctivas para el mejoramiento en la gestión de exportación?

E1: Acciones que sean de forma severa por parte de la oficina central no se ha percibido, por parte nuestra se ha tratado de que las sucursales o agencias se consienten de lo importante que es una información rápida exacta y legible.

E2: al ser persona encargada de paso de frontera, el que mas tiene relación con las otras sucursales es el coordinador operativo, el realiza las sugerencias que sean necesarias par mejorar la gestión.

? ¿Cuáles cree que son las pautas para no tener retrasos en el proceso de trámite de exportación?

E1: Tenemos tecnología que podemos aprovechar haciendo buen uso de estos, el software, sería muy efectivo para la gestión de exportación, analizar si no estamos en capacidad de manipularlo pues es necesario hacer estos comentarios para hacer una reinducción,

E2: las herramientas tecnológicas que posee la empresa si se la utilizara de manera correcta preemitiría la coordinación efectiva cuando se realiza las exportaciones.

? ¿Usted ha trabajado horas extras?

E1: Si, por que hay veces que llegan muchos pedidos y en lo posible se intenta adelantar tramites.

E2: Si, debido a los horarios de la DIAN y al movimiento presentado en frontera.

? ¿Usted ha recibido algún incentivo o motivación por su trabajo?

E1: Tengo un gran sentido de pertenencia hacia ella, incentivos han sido muy pocos, creo que la motivación es el entusiasmo de todos los compañeros que forman cordicargas Ipiales , para realizar las tareas asignadas, cada día se convierte en un reto, que a pesar de las adversidades ha salido avante.

E2: no, ningún incentivo, pero creo que aquí he aprendido muchas cosas y cada día se aprende mas y mas, mi motivación es aprender.

Las respuestas que arroja la entrevista ayudaron a la identificación de variables, que fueron sometidas a análisis, y que son en parte observables en las matrices que se desarrollaron. Con la entrevista se confirma que existe un problema en el área de exportaciones a las cuales se debe buscar una solución pronta.

Anexo D.

GUÍA BÁSICA PARA OPERAR EL SYSCAR.

Procedimiento básico para generar un despacho.

Para la realización de un despacho se deben seguir los siguientes pasos:

Registrar el Pedido de la Mercancía.

Antes de registrar el pedido debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- ✍ Registrar la información del cliente (recordar el indicador para despachar con cartera vencida (SI o NO), dentro de los datos del cliente se encuentran datos paramétricos. Los campos paramétricos son: Zona (zona a la que pertenece el cliente) Conc. Nota (concepto de la nota que se genera cuando se factura al cliente por un valor mayor al pactado, Flete Oficial y por ultimo el comercial (persona, vendedor o despachador que la empresa asignará a cada uno de los clientes registrados.
- ✍ Registrar el flete. En el módulo donde se registra la información del cliente, existen, también datos paramétricos como son: Cliente, Origen y Destino (ambos pertenecen a la maestra de poblaciones) y producto. Además se encuentra los valores a cobrar el cliente y pagar al conductor.

Ahora ya puede registrar el pedido. Recuerde que la información que se ingresa dentro de este modulo, será heredada de forma automática al realizar la orden de cargue, lo que facilita y agiliza el despacho.

Luego de grabar el pedido, debe ser aprobado, con el fin de poder relacionarlos con una o varias ordenes.

Registra la Orden de Cargue.

Antes de registrar la orden de cargue debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- ✍ Registrar la información del pedido de mercancía, con el fin de heredar la información de él. Si no tiene un pedido previo, se debe tener en cuenta los aspectos mencionados anteriormente para la realización del pedido (cliente y flete).

- ✍ Se debe registrar la información del vehículo: placa, marco, color, chasis, motor, modelo, propietario, y poseedor con dirección y teléfono, empresa del vehículo con dirección y teléfono. También verificar que todos los documentos se encuentren al día.
- ✍ El vehículo debe estar HABILITADO y no debe tener manifiestos pendientes por cumplir. Es importante recordar que es necesario registrar la inspección del vehículo, con el propósito de que se encuentre apto para cargar.
- ✍ También debe registrar la información básica del conductor: cédula, nombre, dirección, teléfono, ciudad, No del pase fecha de vencimiento y categoría. El conductor debe estar HABILITADO y no debe tener manifiestos pendientes por cumplir.
- ✍ Ahora registre la orden de carga. Si tiene el pedido registrado ingrese la agencia y el número de pedido. El sistema traerá los datos del pedido a la orden y usted podrá cambiarlos si es necesario.

Desde este modulo usted puede generar e imprimir la remisión y el manifiesto para la orden. También puede asignar o imprimir el plan de viajes para el manifiesto y generar e imprimir el anticipo o préstamo para el conductor. Para generar otro préstamo o reanticipo se debe ubicar en Manifiestos y buscarlos, seleccionar el icono de préstamos (anticipos) y proceder a generarlo.

PROCEDIMIENTO PARA LA GENERACION DE LOS PAGOS CORRIENTES.

- ✍ En el modulo contable elija la opción adicionar.
- ✍ Digite el tipo de comprobante y el número.
- ✍ Haga un registro de naturaleza Débito (D) a la cuenta de la que va a pagar.
- ✍ Haga un registro de naturaleza Crédito (H) a la cuenta del Banco con la cédula o Nit de la persona a nombre de la cual va a salir el cheque.

Procedimiento para la exportación e importación de información.

Exportar archivos de producción.

- ✍ En el modulo contable elija la opción exportar archivos para otras agencias.
- ✍ Ingrese el rango de fechas para el cual desea exportar la información.
- ✍ Si desea exportar todos los archivos seleccione la opción TODOS, si desea exportar un archivo especifico selecciónelo de la lista.
- ✍ A continuación presione la opción aceptar.

- ✍ Inmediatamente el sistema dará comienzo al proceso de exportación durante el cual el sistema de mostrará una serie de pantallas con fondo negro, cuando aparezcan estas pantallas y en la parte superior de estas se lea la palabra “Finalizado” se debe cerrar esta ventana con al “X” ubicada en la parte superior derecha.
- ✍ Una vez el sistema termina la exportación de archivos mostrará un mensaje con la ruta y el nombre del archivo a exportar. El nombre del archivo que crea el sistema esta compuesto de 8 caracteres, donde los dos primeros dígitos corresponden a la agencia que envió el archivo, los cuatro siguientes corresponden al mes y al día y los dos últimos a la hora ñeque se realizó la exportación.

Exportar maestras.

- ✍ En el modulo contable elija la opción exportar o importar maestras.
- ✍ Seleccione que desea exportar si un archivo determinado o todos.
- ✍ Seleccione la opción exportar.

Importar archivos de producción.

- ✍ En el modulo contable elija la opción exportar o importar maestras.
- ✍ Seleccione que desea importar si un archivo determinado o todos.
- ✍ De un clic en el botón ubicado al frente de la opción Seleccionar archivo.
- ✍ De doble clic sobre la carpeta imposucu, selecciones al lado derecho el archivo que desea importar, seleccione la opción abrir. El sistema mostrará una descripción del archivo que seleccionó.
- ✍ Y por ultimo seleccione la opción importar.

Si desea ver la información que el sistema importará selecciones el archivo que desee ver y luego pulse consultar.

NOTAS.

- ✍ Todos los archivos exportados quedarán ubicados en la carpeta SYSCAR/EXPOSUCU, se debe tener en cuenta que al exportar la información el sistema crea una carpeta y un archivo con el mismo nombre. Al enviar la información por otro medio se debe enviar solamente el archivo y no la carpeta, el archivo tiene una extensión ARJ.
- ✍ Cuando la información es bajada de Internet se debe copiar en la carpeta SYSCAR/IMPOSUCU.
- ✍ Si desea exportar un archivo a Excel debe seleccionar la casilla "A ARCHIVO" y luego de un clic en el botón "Ruta" para seleccionar el directorio donde desea que el sistema le copie el archivo.