



Ecuador – Mayo 2017 - ISSN: 1696-8352

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO APLICADO AL PROCESO DE IMPORTACIÓN

Anabel Angélica Orellana Bucheli

Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
Av. De las Américas
Guayaquil – Ecuador.

Ing. Com. Christian Proaño Piedra, Magap.

Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
Director de proyecto de investigación
cproanop@ulvr.edu.ec
Guayaquil – Ecuador.

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Anabel Angélica Orellana Bucheli y Christian Proaño Piedra (2017): “Gestión del conocimiento aplicado al proceso de importación”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (mayo 2017). En línea: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/conocimiento-importacion.html>

RESUMEN

El presente trabajo de titulación denominado “Sistema de Gestión de conocimiento aplicado al proceso de importación en la empresa Industria Gráfica Envasadora Ecuatoriana S.A” se focaliza en el manejo de los datos dentro de las organizaciones para los procesos de importación de materia. El conocimiento es uno de los recursos intangibles más importantes dentro de una entidad, debido que se debe conocer todas las actividades relacionadas con diversas partes del proceso productivo, logístico o administrativo. Además, por la globalización empresarial, se puede concluir que los procesos no solo involucran un área, sino varias, las cuales deben compartir información, con el fin que se mantenga la estandarización de la calidad en todos los niveles. Mediante el análisis del estudio de campo realizado a los colaboradores de la empresa objeto de estudio, se determina que no existen los niveles de conocimiento y capacitación en todos los responsables del proceso de importación de materias primas, sobre los diversos cambios en la legislación aduanera, lo cual ocasiona errores al momento de realizar una o más actividades relacionadas con este requerimiento. Esta situación se agrava al no contar con un manual de procedimientos que respalde las responsabilidades de cada miembro del equipo de trabajo, lo que desencadena errores en la comunicación entre las áreas. Debido a esto, se propone la creación de procesos claves vinculados a la importación de materias primas y otros insumos necesarios para ejercer la actividad productiva de la empresa, adicional a la adquisición de un programa o software que maneje en línea con la red empresarial, las actividades que se van realizando por cada

área. Esto lograría los niveles de manejo del conocimiento necesarios para desarrollar tareas eficientes y eficaces.

PALABRA CLAVE:

Gestión del conocimiento, importaciones, materias primas, estructuración de procesos.

ABSTRACT

The present titling work called "Knowledge Management System applied to the import process in the company Industria Gráfica Envasadora Ecuatoriana S.A" focuses on the management of the data within the organizations for the import processes of matter. Knowledge is one of the most important intangible resources within an entity, because, you must know all activities related to various parts of the production, logistics or administrative process. In addition, due to business globalization, it can be concluded that the processes not only involve an area, but also involve several areas which must share information, in order to maintain the standardization of quality at all levels. Through the analysis of the field study carried out to the collaborators of the company under study, it is determined that there are no levels of knowledge and training in all those responsible for the import process of raw materials, on the various changes in customs legislation, which causes errors when performing one or more activities related to this requirement. This situation is aggravated by not having a manual of procedures that supports the responsibilities of each member of the work team, which triggers errors in the communication between the areas. Because of this, it is proposed to create key processes linked to the importation of raw materials and other inputs necessary to exercise the productive activity of the company, in addition to the acquisition of a program or software that handles in line with the business network, the Activities that are being carried out by each area. This would achieve the levels of knowledge management needed to perform efficient and effective tasks.

TAGS

Knowledge management, imports, raw materials, process structuring.

1. Introducción

Las empresas en la actualidad se enfrentan a múltiples factores que aumentan la complejidad de su gestión y elevan los estándares de competitividad, lo cual convierte a la correcta gestión del conocimiento dentro de la entidad como un factor de vital importancia para asegurar la sostenibilidad en el tiempo de los negocios y empresas del mundo.

La globalización de las relaciones comerciales, la interacción de departamentos en los procesos, el desarrollo tecnológico y la aparición de sectores de rápido crecimiento, están logrando que la

habilidad para obtener información y transformarla en un conocimiento útil que pueda ser rápidamente incorporado en la organización y ponerlo en práctica, sea la mejor ventaja con la cual la empresa obtengan elementos diferenciadores y mejore la atención al cliente.

La gestión del conocimiento se direcciona a lograr una mayor ventaja intelectual en las empresas. Por este motivo, se considera la necesidad de crear un sistema vinculado a esta práctica para obtener un mayor beneficio sobre el proceso de importación en Industria Gráfica Envasadora Ecuatoriana S.A.

Debido a la importancia que tiene la importación en el Ecuador es necesario conocer paso a paso los procesos del mismo y hacer de este un valor competitivo en las empresas relacionadas. El sistema de gestión del conocimiento aplicado a proceso de importación sería una estrategia moderna en la cual los recursos tecnológicos y el talento humano logren obtener conocimientos que puedan ser aplicados para realizar actividades más eficientes y con un alto nivel intelectual con el fin de mejorar la productividad y obtener mayor rentabilidad para la entidad..

2. Planteamiento del problema

La empresa conocida como “Industria Gráfica Envasadora Ecuatoriana” se inicia el 27 de mayo de 1974, cuya actividad principal consiste en realizar servicios de impresión para terceros. Actualmente, la compañía cuenta con los departamentos de cobranza, contabilidad, costos, ventas, compras y diseño en lo que corresponde al área de oficina y los departamentos de manufactura, departamento de fotomecánica y el departamento de bodega en el área de producción.

Sin embargo, actualmente los procesos relacionados con la importación de materia prima para varios sectores productivos han tenido grandes cambios debido a las regulaciones, aranceles y procedimientos implementados por el Gobierno Nacional con el fin de que se opte por consumir productos nacionales y que se importe solo lo necesario. Además de la implementación de nuevos servicios aduaneros que permitan agilizar los procesos.

Todo lo antes mencionado, ha generado la necesidad de mantener el ingreso de información de manera continua, y la actualización constante de procedimientos corporativos a fin de igualarse o adelantarse a las nuevas normativas y evitar que afecten de manera negativa, o aprovechar su impacto positivo dentro de la entidad.

La empresa importa materia prima desde el año 2011, con el fin de mejorar los precios y ser más competitivos dentro de un mercado y que se vaya expandiendo de una forma acelerada, requiere de un sistema donde se puedan establecer una serie de parámetros y condiciones que ayuden al mejoramiento laboral de diversas áreas.

El diseño de dicho sistema permitirá crear, editar y confirmar información por concepto de importaciones de materia prima, estableciendo fechas de envío, y fechas de recepción confirmada; adicionalmente existe una funcionalidad que permite configurar, controlar y asignar valores por concepto de gastos de importación, los mismos que se imputan al costo de la materia prima que se están importando con el fin de controlar costos, optimizar recursos y poder sistematizar los procesos.

3. Objetivos del proyecto

3.1. Objetivo general

Diseñar un sistema de gestión del conocimiento aplicado al proceso de importación, mediante capacitaciones al personal de la empresa Industria Gráfica Envasadora Ecuatoriana, ampliando los conocimientos requeridos y aumentando la rentabilidad de la compañía.

3.2. Objetivos específicos

1. Analizar los fundamentos teóricos en los que se basa un sistema de gestión del conocimiento.
2. Recopilar información que permita establecer la situación actual de la empresa Industria Gráfica Envasadora Ecuatoriana S.A referente a su proceso para la gestión del conocimiento
3. Elaborar el sistema de gestión del conocimiento de la entidad

4. Marco teórico

Gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento es una disciplina que puede ayudar a mejorar el desempeño de una organización gracias a que en ésta se encontrarán los datos y la información de una empresa, logrando que se tenga el conocimiento de cuál es la situación de la empresa, como se pueda mejorar, etc.

Toda esta información tiene que ser comunicada al personal que trabaja dentro de la organización para que estén conscientes de que es lo que necesita la empresa, así como también es importante la información que puedan brindar los trabajadores desde su nivel hacia un nivel más alto (Perez Montoro, 2016)

El uso de la gestión del conocimiento se ha convertido en una estrategia fundamental para poder seguir manteniendo una empresa a flote en este nuevo mundo globalizado en donde las relaciones empresariales internacionales cada vez son más complicadas.

Dentro de la organización quien posee el conocimiento son las personas, quienes, al momento de “codificar el conocimiento” lo realizan con el fin de facilitar la difusión del mismo de forma explícita.

Para que esta transferencia sea eficiente se debe desarrollar la última fase o etapa del proceso de la gestión del conocimiento, donde se aplican tres acciones de vital importancia:

- **Assess:** evaluar y elegir que piezas del conocimiento dentro y fuera de la organización son de valor y deben ser difundidas.
- **Contextualice:** el conocimiento seleccionado debe ser difundido y diseminado a las personas correctas dentro de la organización e incorporado a esta.
- **Update:** Se trata de actualizar el conocimiento sobre un tema específico o bien adquirir nuevo conocimiento para desarrollar nuevas habilidades (Perez Montoro, 2016)

A continuación, se establecen las herramientas o aspectos necesarios para que el proceso de Gestión del Conocimiento funcione como un sistema para administrar la información:

El clima organizacional: La empresa debe generar competencias a partir de poner a disposición de los empleados y colaboradores la información necesaria, de tomar conciencia de la importancia del conocimiento, de su incorporación al producto o servicio como factor de diferenciación frente a los competidores.

Herramientas: Instrumentos que integren tecnologías y sistemas, con una amplia cobertura y capacidad de soporte, para garantizar el flujo de información y de conocimientos cuando se necesite.

Sistematización de la información y el conocimiento: Procesamiento de datos y tratamiento de la información y el conocimiento para su conservación y para facilitar la interacción de los usuarios. Dentro de estas herramientas están desde la organización básica por categorías, árbol, carpetas, bases de datos, entre otros.

Procesos y procedimientos: Estructuras y mecanismos de la empresa que contemplen la calidad y la mejora continua. Las funciones empresariales deberán adaptarse a la nueva estructura, y las nuevas formas de organización permitirán un flujo inmediato de conocimientos

Al apoyar la estrategia empresarial la gestión del conocimiento adquiere importancia, al contar con una estructura que dé paso a la comunicación que a la vez permita la asimilación de la tecnología para adaptarse al cambio. Mediante el proceso de identificación, medición y explotación del conocimiento de los recursos con los que cuenta una empresa parte la Gestión del Conocimiento.

Tipos de conocimiento

Analizando el presente tema, se puede determinar que existen dos tipos de conocimiento, que son los siguientes:

Conocimiento tácito: Este tipo de conocimiento se estima como aquel que surge de la experiencia, la sabiduría, la creatividad, y el cual, a pesar de no poseer bases científicas y no ser formalizado, se considera válido. En este conocimiento, se desarrollan las aptitudes físicas o mentales de los trabajadores, pues se basa en la experiencia que han ganado mediante la ejecución de sus funciones.

Conocimiento explícito: Se encuentra fundamentado en datos concretos, con el fin de utilizar información confiable para el apoyo sistemático a las empresas, para explicarlo de manera fácil de entender, es la teoría. Se expresa por medio de palabras y números, y es fácil de transmitir. Es un conocimiento formal que puede manifestarse en los documentos de una organización, los cuales pueden ser informes, manuales, imágenes, esquemas, software, productos, diagramas, entre otros (Larrota, 2012)

Existen métodos o esquemas que permiten que los dos tipos de conocimiento coordinen de tal manera que puedan complementarse, como se presenta en el siguiente gráfico:

La evolución de la gestión del conocimiento

Primera generación: Documentación del conocimiento

La primera generación del conocimiento se dio cuando, en las empresas, comenzaron a registrar sus procesos y conocimientos en documentos que permitieran servir como guías para los diversos responsables de la entidad. En esta etapa, se involucran la gestión de contenidos, la gestión de la información y la gestión documental.

Estos tres procesos, actividades o recursos facilitaron la creación de evidencia física para el conocimiento. Sin embargo, este proceso resultó tedioso y costoso debido a que llevaba mucho tiempo y recursos para realizar los registros, pero es importante que las empresas como un documenten su conocimiento (Muzard, 2011).

Segunda generación: Comunicar el conocimiento

La segunda generación del conocimiento en las empresas se realiza comunicando el conocimiento. En esta etapa se considera que ya no basta con documentar la información, sino que además se debe difundir, para que todos los integrantes de la empresa tengan la información necesaria para realizar correctamente sus procesos. En esta etapa surgen 3 nuevas actividades o canales: medios de comunicación, comunidades de prácticas y el acto de comunicar.

Las comunidades de práctica se refieren a un grupo de personas que comparten un interés común acerca de un tema en específico donde profundizan, investigan y concentran su conocimiento, el cual debe estar correctamente distribuido entre los miembros que tengan interés en el conocimiento para la aplicación de su área de trabajo.

Tercera generación: Valor del conocimiento

En la tercera generación resalta el valor del conocimiento y la importancia de que las empresas generen y apliquen el conocimiento en toda la organización, debido a esto, surge la innovación, como un concepto importante en la gestión del conocimiento, además de la gestión de continuidad del conocimiento, la cual se basa en que los datos que se genera dentro de la entidad, se deben quedar y reutilizar para que sea aplicado constantemente en la empresa, como lo indica la herramienta de generación y aplicación.

Cuarta generación: Sabiduría del conocimiento

La cuarta y última generación del conocimiento, se aplica en las empresas actualmente, donde, el conocimiento se convierte en sabiduría, cuando una empresa es consiente ya no le da la importancia de la generación y aplicación del conocimiento si no del aprendizaje e inteligencia. Se aprende en el puesto de trabajo, a partir de ahí se genera conocimiento y surge un concepto de la venta de conocimiento al entorno (Muzard, 2011).

En la evolución de la gestión de conocimiento se puede observar que en cada generación surgieron pasos que impactaron y que se utilizan en la actualidad como parte de la búsqueda del conocimiento en las organizaciones.

5. Población y muestra

Para efectos de la presente investigación, la muestra será igual a la población porque se trata de un grupo estadístico muy pequeño conformado por 14 personas de la empresa Industria Gráfica Envasadora S.A. Las personas involucradas por departamentos fueron las siguientes: Costos (3), Bodega (2), Producción (1), Administración (3), Compras (1) y Ventas (4).

1. ¿En qué área de la empresa se desarrolla actualmente?

Figura 1. Área en la que trabaja

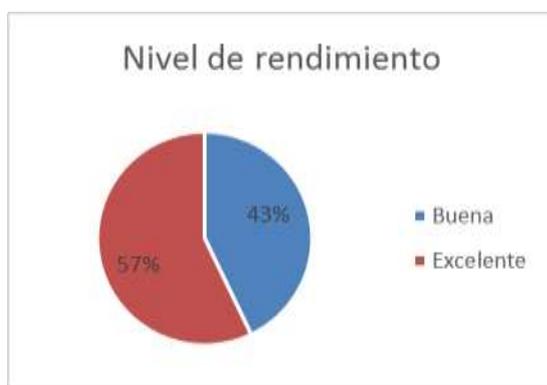


Elaborado por: Anabel Orellana

La mayor parte labora en el área de ventas, contando este departamento con el 29% del personal de la empresa; el 22% se encuentra en el área administrativa y el 21% en el departamento de costos; el área de bodega cuenta con el 14% de los empleados, mientras que las áreas de producción y compras poseen el 7% del capital humano en ambos casos.

2. ¿Cómo califica su nivel de rendimiento dentro de la empresa Industria Gráfica Envasadora Ecuatoriana S.A.?

Figura 2. Nivel de rendimiento

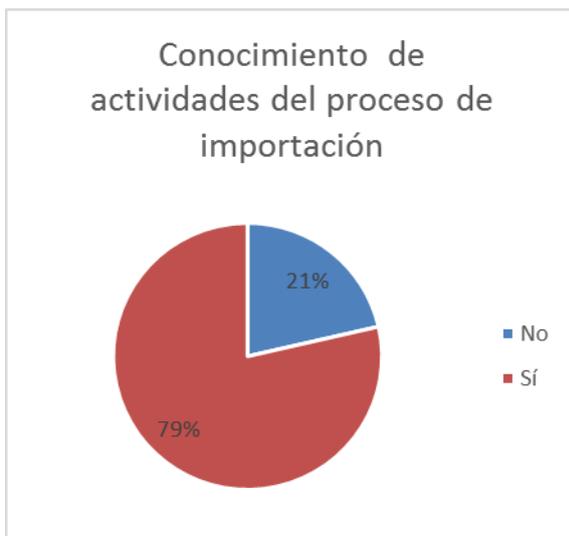


Elaborado por: Anabel Orellana

El nivel de rendimiento fue calificado como excelente por el 57% de los encuestados, mientras que el 43% dijo que era bueno; este resultado muestra que no existen elecciones por opciones como “regular” y “mala”, por lo que la empresa cuenta con un nivel de rendimiento altamente positivo.

3. ¿Conoce como las actividades de su departamento inciden en el proceso de importación de la empresa?

Figura 3. Conocimiento de actividades del proceso de importación

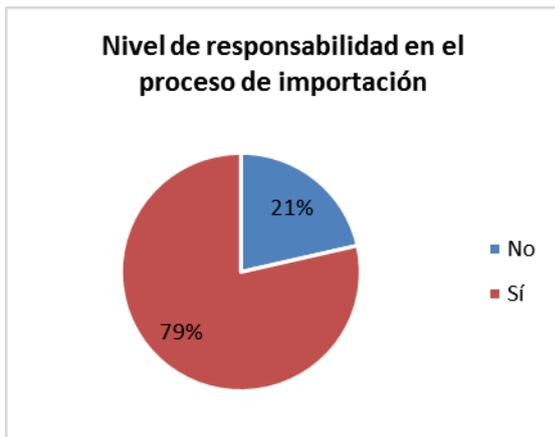


Elaborado por: Anabel Orellana

La mayor parte de los empleados tiene un claro conocimiento sobre las actividades que se relacionan con el proceso de importación que efectúa la empresa, así lo manifestó el 79% del capital humano encuestado; mientras que el restante 21% se ha depurado por la opción del “no”; esto evidencia que debe informarse de mejor manera al personal, sin dejar de destacar que la mayoría están bien informados.

4. ¿Conoce el nivel de responsabilidad de su cargo en el proceso de importación de la empresa?

Figura 4. Nivel de responsabilidad en el proceso de importación

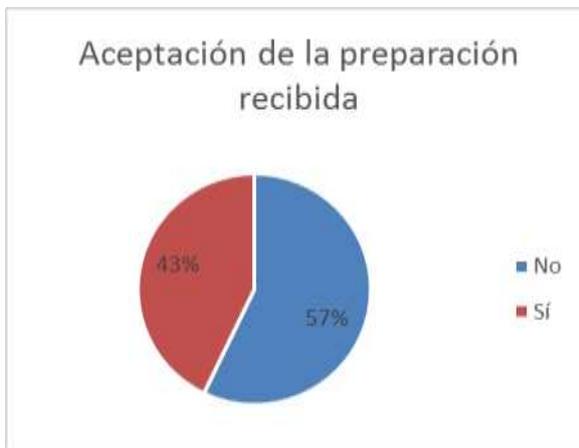


Elaborado por: Anabel Orellana

En lo que se refiere a la responsabilidad que posee el empleado conforme a su cargo, el 79% conoce el nivel de esta que posee, pero el 21% no tiene clara esta situación; es necesario que se establezcan herramientas para que la totalidad del personal se encuentre debidamente informado sobre sus responsabilidades en el proceso de importación de la empresa.

5. ¿Está usted de acuerdo que la preparación que recibe al momento de su contratación está acorde a los requerimientos de su puesto de trabajo?

Figura 5. Aceptación de la preparación recibida



Elaborado por: Anabel Orellana

El 57% del personal está de acuerdo en la preparación que recibe al momento de su contratación, lo que es altamente positivo para la empresa; sin embargo, existe un alto porcentaje, el 43%, el cual considera que no es preparado de la manera correcta al ingreso a la organización.

6. ¿Dentro de la empresa se realizan capacitaciones para informar sobre los cambios en los procesos de importación? Si su respuesta es No, pase a la pregunta 8.

Figura 6. Realización de capacitaciones para informar de cambios

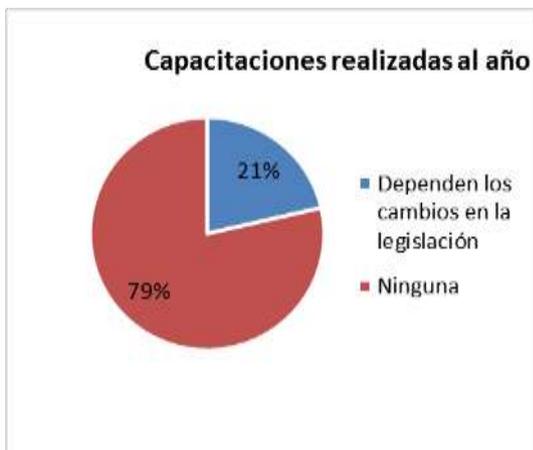


Elaborado por: Anabel Orellana

La mayoría de los empleados encuestados ha manifestado que no se realizan las capacitaciones necesarias para informar sobre los cambios efectuados en los procesos de importación, por lo que el personal los desconoce en gran medida; únicamente el 21% indica que esto si se realiza de la manera adecuada, por lo que es necesario que se construyan vías de comunicación efectivas entre empleado y empresa.

7. ¿Cuántas capacitaciones al año se realizan en la empresa sobre los procesos de importaciones?

Figura 7. Capacitaciones realizadas al año

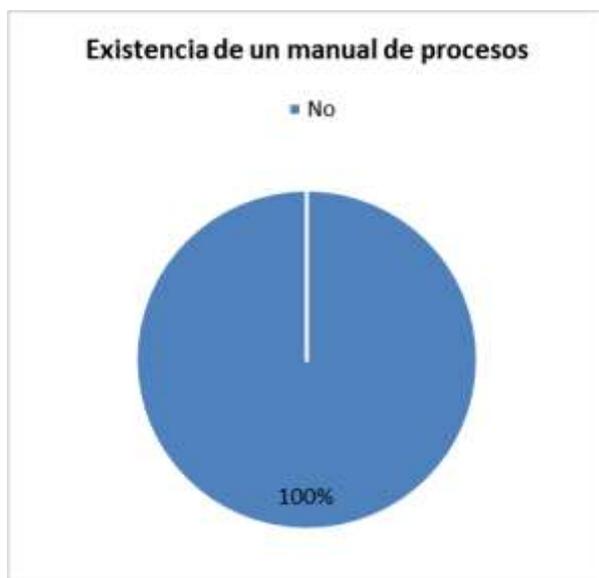


Elaborado por: Anabel Orellana

Esta interrogante se relaciona directamente con la pregunta anterior, en esta se evidencia que no se realizan capacitaciones, ya que así lo manifestó el 79% de los empleados y sólo el 21% indica que se realizan de acuerdo a los cambios que se suscitan en la legislación.

8. ¿Existe algún manual de procedimientos referente al proceso de importación de la empresa?

Figura 8. Existencia de un manual de procesos

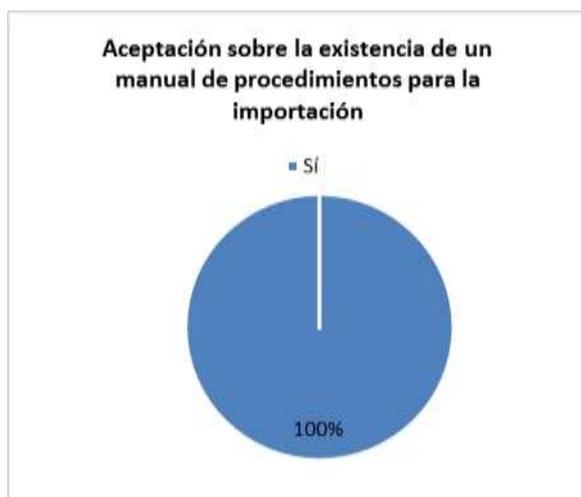


Elaborado por: Anabel Orellana

La totalidad de los empleados indicaron que no existe un manual de procedimientos sobre el proceso de importación que efectúa la empresa, con esto queda clara la necesidad de la implementación de esta herramienta en la organización.

9. ¿Está de acuerdo en que debería existir un manual de procedimientos referente al proceso de importación de la empresa?

Figura 9. Aceptación sobre la existencia de un manual de procedimientos para la importación

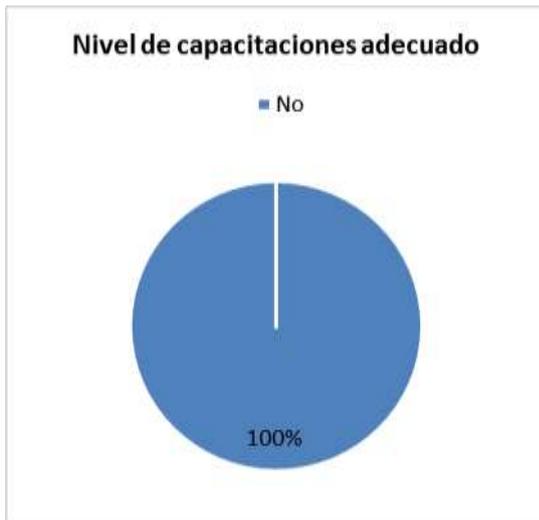


Elaborado por: Anabel Orellana

En relación con la interrogante anterior, mediante esta pregunta se puede evidenciar que existe una aceptación para implementar un manual de procedimientos para definir los procedimientos de importación que la empresa efectúa.

10. ¿Considera que el nivel de capacitaciones actuales es el adecuado para un correcto manejo de los procesos de importación?

Figura 10. Nivel de capacitaciones adecuado



Elaborado por: Anabel Orellana

La totalidad del personal de la empresa considera que el nivel de capacitaciones no permite desarrollar un adecuado manejo de los procesos de importación que la organización realiza, por lo que resulta necesario crear métodos que se constituyan en un apoyo efectivo para el mejoramiento de este aspecto en la entidad.

11. ¿Se ha manifestado conflictos por errores en la comunicación entre los departamentos?

Figura 11. Conflictos en la comunicación entre departamentos

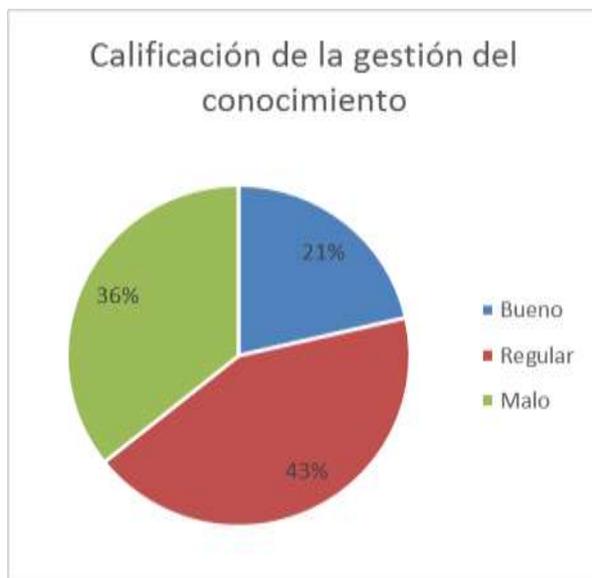


Elaborado por: Anabel Orellana

Debido a la inexistencia de una adecuada política para el manejo de los procesos de importación por parte de la empresa, se han presentado distintos conflictos entre los departamentos de la empresa, siendo el 100% de los empleados que se ha expresado indicando esta situación.

12. ¿Cómo calificaría la gestión del conocimiento dentro de la empresa?

Figura 12. Calificación de la gestión del conocimiento



Elaborado por: Anabel Orellana

La mayor parte de los empleados ha calificado a la gestión del conocimiento en la empresa como "regular", siendo que el 43% así lo manifestó; el 36% lo calificó como "malo" y el 22%

como “bueno”, ninguno de los empleados la ha calificado como “excelente”; existe una necesidad de mejorar este aspecto en la empresa.

13. ¿Considera que la creación de un sistema para la gestión del conocimiento contribuirá a mejorar la eficiencia de los procesos de importación de la empresa?

Figura 13. Relación de mejoramiento de los procesos de importación mediante la creación de un sistema para la gestión del conocimiento

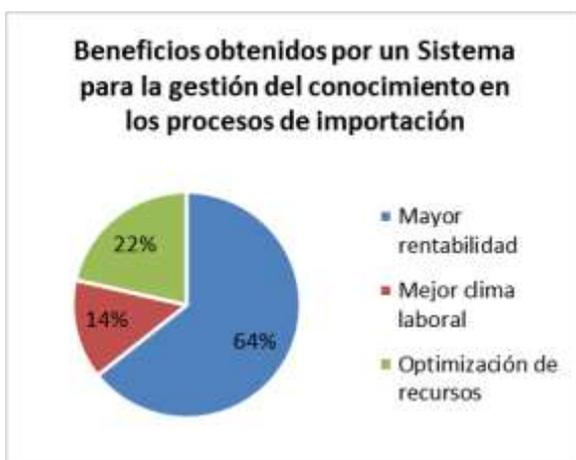


Elaborado por: Anabel Orellana

El 100% de los empleados considera que la creación de un sistema para la gestión del conocimiento contribuirá con el mejoramiento de la eficiencia de los procesos de importación que la empresa efectúa, lo que deja en evidencia que el personal necesita la aplicación de este sistema y ayudaría al crecimiento de la empresa.

14. ¿Qué beneficios considera que habría a través de un sistema para la gestión del conocimiento en los procesos de importación de la empresa?

Figura 14. Beneficios obtenidos por un Sistema para la gestión del conocimiento en los procesos de importación



Elaborado por: Anabel Orellana

Los beneficios que los empleados consideran que se generarían por medio de un sistema de gestión del conocimiento en los procesos de importación que la empresa efectúa son en orden de elección, una mayor rentabilidad, ya que así lo indicó el 64% de los encuestados, seguido

del 21% que cree que se optimizarían recursos y un 14% que espera que se mejore el clima laboral.

6. Análisis FODA

Fortalezas

- Empresa posicionada en el mercado
- Cartera de clientes estable
- Personal capacitado y con experiencia
- Proveedores de importaciones con alianzas estratégicas

Debilidades

- Falta de sistema de gestión del conocimiento
- Falta de controles internos
- Falta de medición en indicadores para la optimización de los procesos de importación
- Falta de predisposición del personal al cambio

Oportunidades

- Formación de una cultura empresarial basada en procesos
- Inflación estable
- Crecimiento del sector de servicios

Amenazas

- Falta de conocimiento en el mercado para la implementación de controles
- Competidores con procesos fundamentales
- Cambios constantes en los procesos de importación

7. Plan de acción

Propuesta de mejora del proceso de Importación

Basados en la investigación realizada se plantea reformar el proceso en base a los siguientes aspectos:

1. Se requiere realizar el análisis de los posibles proveedores mediante la cotización de materias primas, analizando los acuerdos comerciales del país, a fin de obtener mayores beneficios para la empresa y facilitar los procesos de importación.
2. Una vez recopilados todos los datos de las empresas que pueden ser proveedores, se realiza el análisis comparativo evaluando, precios, calidad, descuentos, INCOTERMS, tiempo de entrega, entre otros factores.
3. Debido a que se estableció la falta de documentación, se debe instaurar el registro de la base de datos de proveedores, por producto, país de origen, entre otros factores.
4. Cuando se selecciona el proveedor más idóneo se procede a realizar el pedido de mercadería, y a realizar los trámites correspondientes por medio del agente de aduanas seleccionado por la empresa.
5. El pedido, así como los detalles de la negociación se registran en el sistema de inventario de la empresa, la cual está conectado a todos los departamentos seleccionados.

6. Una vez que el pedido sea aceptado en las bodegas de la empresa se procede al registro en el stock por medio del programa desarrollado.

Propuesta de mejora del proceso del sistema de gestión del conocimiento

De acuerdo a los hallazgos de la investigación se sugiere realizar el siguiente procedimiento para mejorar. Los pasos necesarios para que esta problemática sea corregida son:

1. Al momento de realizar el análisis de los proveedores, estos serán registrados en una base de datos para el manejo de la información.
2. Se implementará el uso del sistema de gestión del conocimiento a fin de mantener la comunicación entre los departamentos involucrados en el proceso de importación.
3. Una vez implantado el programa se realizará una capacitación al personal para su manejo.
4. Por medio de indicadores de gestión se evaluará el nivel de eficiencia de los procesos y del manejo del sistema.
 - a. En caso de que el manejo del sistema presente anomalías se realizarán procesos de retroalimentación con el trabajador
 - b. En caso de que se aplique eficientemente, se mantiene los mismos procesos en esa área.
5. Anualmente, se realizará la actualización de los datos de los proveedores.

8. Aplicación para el registro de procesos de importación

La aplicación del sistema IMPORMAXIS se realizará en los departamentos ya mencionados empezando por compras y bodega, con los ingresos y egresos de la cartulina de importación, se continua con el listado de existencia que permitirá visualizar al departamento de costos la cantidad de material disponible para la elaboración de presupuestos y las aperturas de órdenes de producción. Al departamento de ventas se le presentan los datos para el conocimiento del stock y poder ofrecer a los clientes que requieren mayor volumen de productos con un precio módico. Los datos requeridos para la aplicación se generarían a partir del ingreso de proveedores de material de importación - materia prima – cartulinas.

9. Desarrollo de la aplicación

Para el desarrollo de la aplicación (prototipo SISTEMA MAXIS) se establece las siguientes imágenes que muestran su interfaz a fin de que pueda acoplarse a los requerimientos de la entidad.

Cada responsable del departamento manejará un usuario dentro del programa, a fin de que la información a pesar de estar en constante análisis por el personal, aun guarde cierto nivel de confidencialidad, con el fin de manejar las cifras de la entidad de una manera óptima.

El programa maneja información sobre las transacciones, ya sean contables, de inventario, bancos, entre otros. Además del manejo de informes o consultas sobre los pedidos realizados, procesos mensuales, auditoría, entre otros.

El Departamento de compras registrará el ingreso de la orden de compra y generación de la misma.

El área de producción y bodega visualizará el ingreso en inventario de la cartulina de importación en distintos gramajes, y el egreso del mismo al momento del despacho de material para su proceso mediante la orden de producción.

El área de Bodega registrará el ingreso y egresos en inventario de la materia prima seleccionada con el fin de permitir comparar con los datos generados por el departamento de compra, para validar que la cantidad del pedido, precio, características, entre otros aspectos, coincidan con lo solicitado.

El Departamento de Costos podrá tener la visualización del listado de existencias valoradas.

El Departamento de Ventas tendrá la visualización de listados de existencias valoradas.

10. Políticas

Para mejorar los niveles gestión del conocimiento, sumado a los procesos y la asignación de responsabilidades se establecen las siguientes políticas para los procesos de importaciones:

1. El Sistema de gestión del conocimiento propuesto será de manera permanente con una revisión mensual.
2. Se debe llevar un control de cada área para las responsabilidades referentes al pedido de productos.
3. La toma de inventario físico, se realizará cada mes elaborado por cada departamento y un responsable del área de bodega con ayuda del programa diseñado.
4. Se realizará cada 3 meses una auditoria interna con respecto a los procesos de importaciones para verificar el inventario físico, así como los montos cancelados por concepto de impuestos a las importaciones de insumos y productos de la empresa.

Para realizar el control de la gestión del conocimiento se establecen las siguientes políticas:

1. Se realizarán dos capacitaciones anuales con respecto al desarrollo de los procesos y el uso del programa para el registro del stock de materia prima de importación.
2. Toda mercadería solicitada debe tener su registro digital, así como los datos de los proveedores en fichas manejadas por el Jefe de compras.
3. El inventario físico rápido se realiza una vez cada mes dentro de los horarios establecidos como jornada laboral.
4. En caso de que se establezcan nuevas resoluciones con respecto a las importaciones que afecten directamente a los procesos establecidos, se realizarán capacitaciones fuera del cronograma señalado.

Las políticas de entrada y salida de los productos que se registran en bodegas son las siguientes:

1. Las entradas y salidas de los insumos de cada área se inspeccionan mediante el programa desarrollo únicamente por los responsables del área de bodega y producción.
2. Las claves de acceso para el programa son de uso exclusivo y, bajo ningún concepto deben ser compartidas por personal no autorizado.

3. Todo el cambio realizado en la base de datos digital será de responsabilidad exclusiva del usuario que las realizó y será sujeto a las sanciones pertinentes en caso de su mal uso.

11. Conclusiones

El sistema de gestión del conocimiento en la empresa es uno de los puntos más importantes al momento de desarrollar innovación referente a los procesos organizacionales, debido a que, esto no solo se basa en impartir datos o actividades que se deben realizar por parte de los trabajadores, sino aumentar los conocimientos del mismo, a fin de que puedan ampliar su eficiencia operativa y mejoren sus habilidades profesionales.

Mediante el desarrollo de un estudio de campo se pudo determinar la necesidad del diseño de un sistema de gestión del conocimiento con el fin de mejorar los procesos actuales con respecto a las importaciones de materias primas para la empresa, además de la asignación estratégica de responsabilidades entre los encargados de las áreas relacionadas con el proceso, a fin de mejorar la comunicación entre ellos y el desarrollo de un clima organizacional más ordenado.

Como propuesta para la mejora de la problemática de estudio se establece un sistema en el cual se complementan las responsabilidades de los trabajadores, los procesos para la importación y la gestión del conocimiento, el desarrollo de capacitaciones y la complementación con capacitaciones para el personal.

12. Recomendaciones

Como primera recomendación se establece la necesidad de investigar de manera profunda los diversos métodos o programas relacionados a la gestión del conocimiento en las empresas con el fin de evaluar su adaptación a diversos tipos de empresas o problemáticas de estudio.

Como segunda recomendación, se establece la necesidad de realizar un análisis comparativo con el fin de establecer el nivel de cambio en los procesos actuales de la empresa y los propuestos, para determinar el beneficio obtenido.

Además se recomienda diseñar un sistema de gestión del conocimiento para la empresa y sus proveedores con el fin de manejar información en tiempo real con respecto a los pedidos realizados.

13. Agradecimientos

Agradezco ante todo a Dios, quien me llenó de fe y sabiduría para concluir mi tan anhelada carrera universitaria.

A mi hijo, a mis padres por darme una excelente educación, a mi hermana, familiares y amigos quienes me acompañaron y apoyaron para alcanzar esta gran meta de mi vida, ser una profesional.

A las autoridades de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil y docentes de la Facultad de Administración por los conocimientos que me han impartido durante mis estudios superiores.

14. Referencias

- Aguilar, E. (2013). *Guía práctica para la elaboración de proyecto de investigación*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Arias, F. (2010). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (5º. ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Batista, C. (7 de febrero de 2012). *El talento humano ante las empresas, ¿será posible su retención?* Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/cesarjuniorbatista/2012/02/27/talentohumanoyretencion/>
- Chiavenato. (2010). *Desempeño del talento humano*. Madrid, España: Editorial Mc Graw Hill.
- Comunidad de Comercio Exterior en Ecuador. (31 de agosto de 2012). *¿Qué es el COPCI?* Recuperado de <http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/qu-es-el-copci-un-breve-resumen>
- Cóndor, A. (2012). *Metodología de gestión del conocimiento para la Facultad de Ingeniería*. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador, 120.
- COPCI. (29 de diciembre de 2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Recuperado de <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2013/03/C%C3%B3digo-Org%C3%A1nico-de-la-Producci%C3%B3n-Comercio-e-Inversi%C3%B3n.pdf>
- Díaz, S. (2015). *Plan de capacitación para mejorar el servicio de ventas del contact center de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Empresa Pública (CNT EP) en la ciudad de Guayaquil en el año 2016*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Estatal de Guayaquil - Facultad de Comunicación Social, 137.
- Ferrer, J. (2010). *Conceptos Básicos de Metodología de la investigación*. México D.F.; México: Editorial Prentice Hall.
- Grajales, T. (2000). *Tipos de investigación*. México D.F.; México: Editorial Investipos.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (1991). *Metodología de la Investigación*. México D.F., México: McGraw-Hill.
- Larrota, S. (2012). *La evolución del conocimiento en las organizaciones inteligentes*. DIALNET, 17.
- Mejía, A. (12 de abril de 2013). *El factor del talento humano en las organizaciones*. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362013000100002&script=sci_arttext
- Meyer, W., & Dalen, D. V. (2006). *Síntesis de "Estrategia de la investigación descriptiva"*. Recuperado de <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>
- Muzard, J. (2011). *La evolución de la gestión del conocimiento en las organizaciones*. Applied intelligence Atelier, 13.
- Palop, F., & Vicente, J. (2010). *Vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva*. Valencia, España: Universidad Politécnica de Valencia, 107.
- Perego, L., & Silvia, R. (2014). *Innovación e inteligencia estratégica*. EUMED, 132.
- Pérez Montoro, M. (2016). *Gestión del conocimiento: orígenes y evolución*. El profesional de la información, 9.
- PROECUADOR. (18 de febrero de 2013). *Servicio de Asesoría al Exportador*. Recuperado de <http://www.proecuador.gob.ec/pubs/mango-mundo/>
- Ramírez, D. (16 de septiembre de 2012). *Desarrollo del talento humano*. Recuperado de <http://www.abc.com.py/edicion-impresa/suplementos/economico/desarrollo-del-talento-humano-451051.html>
- Revista EKOS. (1 de noviembre de 2013). *Gestión del talento humano en Ecuador*. Recuperado de <http://www.ekosnegocios.com/negocios/m/verArticulo.aspx?idart=2602&c=1>

- Rodríguez, E. (2013). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México D.F., México: Universidad Autónoma de Tabasco.
- Siliceo, A. (2015). *Capacitación y desarrollo de personal 12va edición*. México D.F., México: Editorial Limusa.
- Torres, B. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (Segunda ed.). México D.F., México: Pearson Education.
- Vásquez, C. (2012). *Teoría y evolución de la gestión del conocimiento*. GESTIOPOLIS, 5