

**CARACTERIZACION DE EMPRESARIOS CARTAGENEROS: ESTUDIO  
DE CASO DE MALFAR RAMOS, DE LA DESDICHA PERSONAL AL  
MUNDO EMPRESARIAL.**

**JAVIER ADOLFO BELLIDO URIBE**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES  
CARTAGENA D.T. Y C.**

**2009**

**CARACTERIZACION DE EMPRESARIOS CARTAGENEROS: ESTUDIO  
DE CASO DE MALFAR RAMOS, DE LA DESDICHA PERSONAL AL  
MUNDO EMPRESARIAL.**

**JAVIER ADOLFO BELLIDO URIBE**

**Caso descriptivo presentado como requisito para optar el título de  
PROFESIONAL EN FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**Asesor:**

**NETTY CONSUELO HUERTAS**

**Docente**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES  
MINOR EN INTERNACIONALIZACION DE NEGOCIOS Y COMERCIO  
CARTAGENA D.T. Y C.**

**2009**

**Nota de  
aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Firma del presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

Cartagena de Indias D.T y C., 15 de Junio de 2009

## AUTORIZACIÓN

Yo, **JAVIER A. BELLIDO URIBE** identificado con cédula de ciudadanía 1128.054.438 de Cartagena, autorizo a la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR para hacer uso del trabajo de grado titulado “**CARACTERIZACION DE EMPRESARIOS CARTAGENEROS: ESTUDIO DE CASO DE MALFAR RAMOS, DE LA DESDICHA PERSONAL AL MUNDO EMPRESARIAL.**” y publicarlo en el catálogo On line de la biblioteca.

---

**JAVIER A. BELLIDO URIBE**  
**C.C. 1128.054.438 de Cartagena**

Señores:

**COMITÉ CURRICULAR  
PROGRAMA DE FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES  
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR**

Ciudad.

Presento a consideración el caso analítico titulado: **“CARACTERIZACION DE EMPRESARIOS CARTAGENEROS: ESTUDIO DE CASO DE MALFAR RAMOS, DE LA DESDICHA PERSONAL AL MUNDO EMPRESARIAL.”**. Como requisito para optar el título de profesional en Finanzas y Negocios Internacionales.

Cordialmente,

---

**JAVIER A. BELLIDO URIBE**  
**C.C. 1128.054.438 de Cartagena**

## Artículo 105

“La Universidad Tecnológica de Bolívar se reserva el derecho de propiedad intelectual de todos los trabajos de grado aprobados, y no pueden ser explotados comercialmente sin su autorización.”

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	
0. DISEÑO DEL TRABAJO.....	3
0.1 IDENTIFICACION DEL PROBLEMA.....	3
0.2 OBJETIVOS.....	12
0.2.1 OBJETIVO GENERAL.....	12
0.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
0.3 JUSTIFICACIÓN.....	13
0.4 ANTECEDENTES DE INVESTIGACION.....	15
0.5 METODOLOGIA DEL TRABAJO.....	18
0.6 LOGROS ESPERADOS.....	20
CONTEXTO.....	21
1. AGENCIAS DE ADUANAS.....	23
2. BIOGRAFIA.....	29
3. CONDUCTA ECONOMICA.....	31
4. EMPRESARIO Y ESTADO.....	41
5. PERFIL SOCIECONOMICO.....	43
6. ESTILO DE VIDA .....	49
7. MENTALIDAD E IDEOLOGIA.....	52
8. CONCLUSIONES.....	55
9. BIBLIOGRAFIA.....	56
10. ANEXOS.....	57

## **LISTA DE FIGURAS**

FIGURAS 1. EMPRESARIA MALFAR RAMOS

FIGURAS 2. FOTOGRAFIA DE OMAR MOUKARZEL

FIGURAS 3. TABLERO DE TAREAS DIARIAS

FIGURAS 4. REGISTRO, FACTURA COMERCIAL Y DOCUMENTO  
TRANSPORTE

FIGURAS 5. ATRIO Y VELADORA EN LA OFICINA

FIGURAS 6. FOTOGRAFIA FUNDACION AMIGOS DE PALENQUITO

## INTRODUCCIÓN

A través de esta investigación se quiere mostrar el perfil de la empresaria colombiana Malfar Ramos, pormenorizando cada aspecto de su vida desde el punto de vista personal y empresarial, teniendo en cuenta la relación de estos factores para la formación de empresas.

La realización de este trabajo de investigación tiene como propósito describir la vida de una empresaria colombiana, de este modo con mi trabajo aporto al trabajo de investigación “Caracterización de empresarios cartageneros” realizado por el Instituto de Estudios para el Desarrollo (iDe), y al graduarme lo elaboro como trabajo de grado.

A continuación se manifestara como a partir de una entrevista se desarrollará la investigación de la vida de Malfar Ramos, empresaria cartagenera, que a raíz de una adversidad decide salir adelante para hacer de su vida algo mejor; así mismo nos enseñará como una persona puede levantar una familia y un negocio sacando ambos adelante, con esfuerzo y dedicación sin priorizaciones, solo dando lo mejor de sí, lo cual trae sus frutos, que se pueden observar en el negocio.

Este trabajo se divide en seis capítulos el primero da a conocer el área en el cual se desenvuelve el negocio de la empresaria, se habla sobre la historia de las agencias de aduanas en Colombia y su función, el segundo capítulo es *conducta económica* muestra sobre sus inicios en los negocios y su desarrollo a través del tiempo, el tercer capítulo *empresario y Estado*, en el cual se habla sobre la relaciones con la política que la empresaria ha tenido, en el cuarto capítulo *perfil socioeconómico*, se cuenta sobre su vida personal, donde vivió, etc. En el quinto capítulo *estilo de vida* se menciona sobre lo que hace la empresaria en su tiempo libre: qué

actividades realiza y sus hobbies, por último en *mentalidad e ideología* se expone sobre sus creencias, sobre sus planes a corto y largo plazo.

Espero que el lector disfrute de este relato y lo más importante lo use para su beneficio, pues considero que esta pequeña historia deja grandes enseñanzas.

## **0. DISEÑO DEL TRABAJO**

### **0.1 Identificación del problema**

Cartagena, se ha consolidado a través de los años en epicentro de negocios industriales y turísticos dada su ventajosa posición geográfica y por ende en cuna de grandes mentes dedicadas al ejercicio empresarial. La revisión de la vida de dichos personajes siempre es realizada a partir de la historia de sus éxitos y/o fracasos en los negocios, y no desde el lado humano y desde las experiencias de vida que los llevaron a ser lo que son en la actualidad.

### **0.2 Objetivos**

#### **0.2.1 Objetivos General**

Caracterizar la vida de la empresaria Malfar Ramos, estudiando su comportamiento y los factores que han influido y que la han llevado a consolidar su organización empresarial.

#### **0.2.2 Objetivos Específicos**

1. Realizar una descripción histórica de la vida de Malfar Ramos por medio de testimonios propios o de personas cercanas.
2. Analizar la vida de Malfar Ramos revisando a través de las siguientes áreas de análisis: Conducta económica, el empresario y su relación con el Estado, su perfil socioeconómico, su estilo de vida y su mentalidad e ideología
3. Caracterizar las enseñanzas de la vida empresarial de Malfar Ramos que puedan ser útiles para los estudiantes o futuros empresarios

### **0.3 Justificación**

Al momento de realizar este proyecto, no existe una base de datos bibliográfica de carácter histórico que describa el perfil de los empresarios cartageneros, ni de sus diversas experiencias de vida que los abocaron a tomar riesgos y desarrollar una actividad económica hasta el punto de contar hoy en día con la gratificación de generar valor y bienestar a la sociedad cartagenera.

Este proyecto, se realiza con el fin de sacar adelante el proyecto de grado y esta es una oportunidad para participar en el proyecto de investigación que ofrece el (Instituto de Estudios para el Desarrollo) de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.

Además se analizara la vida de un empresario, desde el ámbito personal, pasando por aspectos, políticos, legales, etc. hasta llegar a conocer secretos de cómo se logra ser una persona exitosa en el mundo de los negocios, y qué cualidades se debe tener y fortalecer para llegar a ser un gran empresario.

También se pretende Indagar cómo cualidades y conocimientos de una persona influyen en la formación de un empresario, asimismo conocer la historia de vida personal y laboral tiene una connotación social en el fortalecimiento y/o desarrollo de estudiantes y otras personas a la formación de nuevos empresarios colombianos. En este sentido, esta investigación también será un gran aporte para la universidad como una compilación de material motivador que estará disponible para cualquier visitante de la biblioteca.

Finalmente se encuentra la realización de este estudio viable debido a que nuestra localización en la ciudad de Cartagena, es el lugar de

residencia de nuestros empresarios y se hace más fácil las entrevistas a realizar, además no se necesitan mayores recursos financieros para poner en marcha el proyecto.

#### **0.4 Antecedentes de investigación**

Dentro de las investigaciones realizadas en cuanto a la caracterización de empresarios, conceptos e historias de como llegaron a convertirse en grandes empresarios se destacan por la coherencia con el tema, 5 documentos.

A continuación se muestran los aspectos más relevantes que se encontraron en estas investigaciones anteriores, bases del presente proyecto.

1. EMPRESARIOS DE SANTA MARTA: El caso de Joaquín y Manuel Julián de Mier, 1800-1896 por Joaquín Vitoria De La Hoz. Pagina 5

“Salvador Camacho Roldán escribió a finales del siglo XIX que Santa Marta había tenido algunos de los más activos e inteligentes comerciantes del país, como los de Mier, Abello, Díaz Granados, Noguera y Vengoechea, entre otros. Según Camacho Roldán, estos samarios se distinguían por su actividad comercial y por sus habilidades para la contabilidad.<sup>1</sup> En la misma línea, un historiador norteamericano definió a los comerciantes samarios del siglo XIX como emprendedores, innovadores y ahorrativos, con una actitud frente a los negocios similar a la de antioqueños y santandereanos.<sup>2</sup> Lo paradójico de Santa Marta es que su dinámica comercial durante el siglo XIX, estuvo acompañada con una disminución de su población en términos absolutos y relativos. En el documento se discuten posibles explicaciones de esta paradoja.”

2. PERFIL BIBLIOGRAFICO DE UN EMPRESARIO INMIGRANTE EN COLOMBIA: Antonio Pacini (1931- ). Álvaro Ferro Osuna - Carlos Dávila L. de Guevara. Prologo vii.

“Hasta hace pocos años, el conocimiento sobre los empresarios colombianos era escaso. No se consideraba indagar por su pasado y analizar su trayectoria de los negocios: parecía un ejercicio con poco sentido. Además, en el mundo académico, y en otros sectores, discurrir sobre el empresariado y su papel en la sociedad avivaba hondas disputas ideológicas; los prejuicios a favor y en contra conducían a respuestas absolutas y polarizadas. No había término medio: o se hacía una insulsa apología de los empresarios o se les aplicaba una furibunda condena. ”

3. EMPRESARIOS, TECNOLOGIA Y GESTION EN TRES FABRICAS BOGOTANAS 1880 – 1920. Un estudio empresarial – Edgar Augusto Valero

“Para aliviar la escasa bibliografía sobre las condiciones sociales, tecnológicas y administrativas del primer periodo de industrialización en el país (1870-1920), se aporta este libro que presenta los resultados de una investigación culminada por el profesor Edgar Augusto Valero en la Escuela de Administración de Negocios EAN.

... Valero sigue un esquema semejante en la exposición de las tres experiencias industriales, resaltando básicamente el contraste entre los factores que condujeron a la quiebra y cierre definitivo de La Pradera y los ajustes que permitieron la continuidad de Cervecería Bavaria Y Chocolate Chaves. “

4. DE LA HISTORIA EMPRESARIAL A LA HISTORIA ORGANIZACIONAL. Gilberto Betancourt Zárate. Pagina 1.

“Es fundamento de la administración, en su estructura disciplinar, la interacción con otras ramas del conocimiento. Este artículo centra su

atención en la historia empresarial, disciplina sobre la cual se soportan la administración y otras disciplinas como la historia económica y la economía. A partir de algunas anotaciones referidas al concepto de historia empresarial (su objeto de estudio y su cuerpo metodológico) se concluye que esta disciplina aborda realidades relacionadas con la evolución de empresas y empresarios, sin significar estudios realmente históricos; deja de lado aspectos puramente organizacionales y administrativos para centrarse en la figura del empresario como principal actor económico, y su metodología manifiesta serias fallas que la alejan del método histórico y la investigación científica. Se señalan dos caminos para la superación de tales situaciones: de un lado se registra como modelo la existencia de la historia comparativa de la empresa (impulsada por Alfred Chandler), dada su cercanía a acertados procesos de investigación histórica de configuraciones de gestión productiva empresarial en empresas norteamericanas y europeas. De otro lado se plantea el modelo de un nuevo tipo de historia aprehensiva de realidades histórico-organizacionales, que resalte el papel de todos sus conformantes y fenómenos, y que esté ubicada entre la historia y la administración.”

##### 5. HISTORIA EMPRESARIAL DE SINCELEJO 1920–1935 - Aylín Patricia Pertuz Martínez. Pagina 2

“El artículo tiene como objetivo describir e interpretar la historia empresarial de Sincelejo entre los años 1920 – 1935, en lo referente a sus actividades empresariales, su orientación empresarial, los períodos de auge y de crisis, los empresarios más relevantes y las empresas más significativas. La metodología comprendió las fases de elaboración del estado del arte, revisión y análisis de los protocolos de la Notaría Primera de Sincelejo, así como de fuentes animadas. Los métodos utilizados fueron la descripción, el análisis, la síntesis y la hermenéutica. En Sincelejo, la actividad económica más importante fue la ganadería, única

actividad exportadora. También se destacaron el comercio de mercancías, la actividad bancaria, fluvial y educativa. En la industria se destacaron dos empresas. Muy comunes fueron las fábricas de aguardiente y la usura.”

## **0.5 Metodología de trabajo**

0.5.1. Etapas, El proyecto se desarrollará en 3 etapas, a saber:

1. Diseño del instrumento de recolección de información primaria: Este instrumento busca recolectar información histórica de acuerdo con el esquema conceptual para el análisis del empresario, a saber son:

- Conducta económica
- Empresario y Estado
- Perfil socioeconómico
- Estilo de vida
- Mentalidad/ Ideología

2. Recolección de información: Se realizan las entrevistas necesarias con el fin de recopilar toda la información y experiencias directamente desde las fuentes primarias.

3. Etapa final: Se revisa toda la información obtenida y se analiza para así construir la redacción del documento de trabajo final sobre la vida del empresario.

## 2.5.2 Metodología de Investigación

Las etapas se desarrollarán con la siguiente metodología de investigación

### 0.5.2.1 Tipo de Estudio

El presente estudio es de carácter descriptivo - analítica, ya que, por un lado, se realizará una descripción tanto de la historia de vida del empresario, así como la descripción de las características que hacen posible que se pueda hallar respuesta a la gran pregunta de ¿el empresario nace o se hace? De tal forma que se produzcan una serie de conclusiones producto del análisis que van relacionadas y en concordancia con lo que se estableció por objetivo de la investigación.

## 0.6 LOGROS ESPERADOS

El logro esperado de esta investigación es la construcción y elaboración de un documento en forma de caso, donde se plasmen los objetivos que se pretenden alcanzar en la presente investigación y anteriormente mencionados.

De una forma más descriptiva, lo que se busca es elaborar un caso donde se presente una descripción de la coyuntura bajo la cual operó el empresario, y los factores tanto externos como internos que se logre identificar que incidieron en su éxito.

En esta investigación se hace un énfasis en los aspectos del empresario relacionados con el tipo de conducta económica, su relación con el Estado, su perfil socioeconómico, su estilo de vida y su mentalidad e ideología. Aspectos que se identifiquen como característicos o relevantes.

En adición, se busca identificar las características que hacen de Malfar Ramos una empresaria, de tal forma que esta investigación sirva como insumo para la realización de la investigación macro del Instituto de Estudios para el Desarrollo “Caracterización de empresarios de Cartagena” la cual tomará las conclusiones arrojadas de este trabajo.

## CONTEXTO

El trabajo de investigación se desarrolla en Cartagena de Indias o Cartagena, capital del departamento de Bolívar, Colombia y la quinta ciudad del país en población después de Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla. Desde 1991, Cartagena es un Distrito Turístico y Cultural. La ciudad está localizada a orillas del Mar Caribe y es uno de los epicentros turísticos más importantes de Colombia, como también el segundo centro urbano en importancia en la Costa Caribe colombiana, después de Barranquilla<sup>1</sup>.

La empresaria objeto de este estudio lleva por nombre Malfar De Jesús Ramos Ruidiaz(ver FIGURA 1), nacida en Cartagena el 01 de octubre de 1953; actualmente está dedicada al comercio exterior maneja una agencia de aduana, llamada MOUKARZEL ARANGUREN S.A., la cual creó en compañía de unos socios. La actividad económica de la empresa se encuentra catalogada como agencia de aduanas.

---

<sup>1</sup> Tomado de [http://es.wikipedia.org/wiki/Cartagena\\_de\\_Indias](http://es.wikipedia.org/wiki/Cartagena_de_Indias)

**FIGURA 1. EMPRESARIA MALFAR RAMOS.**



Cartagena es un lugar ideal para desarrollar agencias de aduanas ya que aquí se encuentra uno de los principales puertos de toda Colombia. Las agencias de aduanas nacionalizan la mercancía que viene del exterior, haciendo trámites a los importadores y exportadores para que paguen los impuestos a la nación por la mercancía que sacan o ingresan.

## 1. AGENCIAS DE ADUANAS

La función de las Agencias Aduaneras (aduanales), se constituye en una actividad de gran importancia en el proceso logístico de una importación o exportación, pues cada vez que los empresarios realicen estas operaciones deben acudir a estos agentes.

Dice la Ley colombiana con respecto a esta actividad económica que se empezarán a llamar “Agencias Aduaneras”, y algunas de ellas tendrán que acreditar patrimonios netos de por lo menos \$3.500.000.000 y suscribir pólizas de garantía de por lo menos 3.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes (S.M.M.L.V). Con estos requisitos se pretende evitar que se sigan presentando casos de contrabando y evasión que se han efectuado a través de las hasta ahora denominadas Sociedades de Intermediación Aduaneras, “SIAs”.

En Colombia, la actividad está regulada por el Decreto No. 2685 de diciembre 28 de 1999, (Estatuto Aduanero), el Decreto No. 1232 de junio 20 de 2001 y el Decreto No. 2883 de agosto 6 de 2008. Las agencias de aduanas son las personas jurídicas, cuyo objeto principal es la práctica del agenciamiento aduanero, para lo cual deben obtener autorización por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN<sup>2</sup>.

Se consideran también Agencias Aduaneras, los Almacenes Generales de Depósito, sometidos al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, cuando ejercen la actividad de Intermediación Aduanera, respecto de las mercancías consignadas o endosadas a su nombre en el documento de transporte, que hubieren obtenido la

---

<sup>2</sup> **DIAN:** (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.) Entidad encargada de garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias aduaneras y cambiarias en Colombia y, facilita las operaciones de comercio nacional e internacional.

autorización para el ejercicio de dicha actividad por parte de la DIAN, sin que se requiera constituir una nueva sociedad dedicada a ese único fin.

El Agenciamiento Aduanero es una actividad de naturaleza mercantil y de servicio, ejercida por la Agencia Aduanera, orientada a facilitar a los particulares el cumplimiento de las normas legales existentes en materia de importaciones, exportaciones, tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades (Artículo 12 del Decreto No. 2883/08).

Uno de los objetivos principales de las Agencias de Aduanas, es colaborar con las autoridades aduaneras en la aplicación de las normas legales relacionadas con Comercio Exterior.

En Colombia, las normas establecen que las operaciones de comercio internacional deben tramitarse a través de una Agencia de Aduanas, en el caso de una exportación si ésta supera los diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US \$10.000.00); para las importaciones la cuantía es de mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US \$1.000.00).

Vale la pena señalar que las regulaciones colombianas, impiden que la Agencia de Aduanas, realice labores de consolidación o desconsolidación y transporte de carga o depósito de mercancías.

Las tarifas por el cobro de sus servicios, no se encuentran reglamentadas, obedecen a la libre negociación entre las partes. Su costo por lo general está establecido en un porcentaje del valor de la exportación (actualmente puede oscilar entre el 2 y el 5 por 1000), con costo mínimo<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Tomado de <http://www.proexport.com.co/VBeContent/NewsDetail.asp?ID=2352&IDCompany=16>

Existen diferentes tipos de Agencia Aduanera, que se clasifican de acuerdo con niveles que van desde el 1 hasta el 4, y cuyos requisitos se son exigentes en virtud a los riesgos que puede afrontar esta actividad. Los principales requisitos que se exigen para pertenecer a cada nivel son los siguientes:

#### Para ser una agencia de nivel 1

Quienes aspiren a estar catalogadas como Agencias de nivel 1 (con permiso para actuar en todo el territorio nacional y en relación con todas las operaciones de comercio exterior), tendrán que poseer y soportar un patrimonio líquido fiscal mínimo de \$3.500.000.000 a diciembre 31 de cada año (valor año base 2008; este valor será reajustado cada año de acuerdo con el valor del reajuste fiscal que se explica en los artículos 868 y 869 del Estatuto Tributario).

Ese patrimonio líquido mínimo se podrá reducir a \$1.000.000.000 (valor año base 2008) si la Agencia Aduanera demuestra haber funcionado transparentemente (es decir, sin haber sido objeto de sanciones) durante al menos 10 años y haber participado en operaciones superiores a los 500.000 Salarios mínimos legales mensuales vigentes durante el año anterior a la solicitud de renovación de su inscripción ante la DIAN.

Estas Agencias deberán contar con una página Web propia en la que se publiquen los Estados Financieros, las hojas de vida de sus representantes y auxiliares autorizados para actuar ante la DIAN e incluso deben estar publicados hasta los manuales de funciones y de procesos de la sociedad.

Ya no se exige reportar a la DIAN, al momento de la solicitud de reconocimiento como Agencia aduanera, los datos de los socios de la sociedad (algo que se exigía solo si las sociedades que actuaban como SIAS eran sociedades de tipo societario distintas a la anónima). Sin

embargo, la DIAN podrá solicitar ante las autoridades competentes certificado de antecedentes penales y disciplinarios de los socios, personal directivo, agentes de aduanas y auxiliares propuestos y del revisor fiscal.

También estas agencias de nivel 1 deberán tener una persona especialmente designada como la encargada de velar que se cumple el código de ética al interior de la sociedad. Incluso, tendrán que tener un comité de control y auditoría propio que se encargue de estar evaluando la solvencia moral de socios, administradores y empleados de la sociedad, y también de estar evaluando la clase de clientes a los que se prestará el servicio (ver artículo 24 del Estatuto Aduanero luego de la modificación hecha con el decreto 2883).

Así mismo, deberán constituir y presentar una garantía bancaria o de compañía de seguros, según el caso, cuyo objeto será garantizar el pago de tributos aduaneros y sanciones a que haya lugar, por el incumplimiento de las obligaciones y responsabilidades consagradas en este decreto, y que como mínimo ascienda a los 3.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes (hasta antes de estas modificaciones, la póliza de garantía debía ser equivalente al valor del patrimonio líquido mínimo exigido para funcionar).

#### Para ser una agencia de nivel 2

Para ser una Agencia Aduanera de nivel 2 (con permiso también para actuar en todo el territorio nacional, pero siempre y cuando en dicho territorio no exista limitación para ejercer el agenciamiento aduanero) se exige un patrimonio líquido fiscal mínimo de \$438.200.000 a diciembre 31 de cada año (ese es el valor año base 2008; este valor será reajustado cada año de acuerdo con el valor del reajuste fiscal que se explica en los artículos 868 y 869 del Estatuto Tributario).

Aunque estas entidades también tienen que contar con su código de ética, no requieren tener designada a una persona encargada de velar por su cumplimiento, ni tampoco requieren contar con el comité de control y auditoría, ni la página web que sí son requisitos exigibles a las agencias de nivel 1.

La póliza de garantía que se les exige suscribir para responder por eventuales tributos y sanciones en el incumplimiento de sus labores deberá ascender como mínimo a 1.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

#### Para ser una agencia de nivel 3

Las Agencias aduaneras de nivel 3 serán aquellas con permiso para funcionar exclusivamente en una sola de las jurisdicciones aduaneras de las administraciones de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Bucaramanga, Cartago, Cúcuta, Ipiales, Maicao, Manizales, Pereira, Riohacha, Santa Marta, Urabá o Valledupar, y demás administraciones que establezca dicha entidad, respecto de operaciones sobre las cuales no exista limitación alguna para ejercer el agenciamiento aduanero.

Se les exige contar con un patrimonio líquido fiscal mínimo de \$142.500.000 a diciembre 31 de cada año (ese es el valor año base 2008; este valor será reajustado cada año de acuerdo con el valor del reajuste fiscal que se explica en los artículos 868 y 869 del Estatuto Tributario).

También deberán tener constituida una póliza de garantía por un valor mínimo de 1.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

#### Para ser una agencia de nivel 4

Las Agencias aduaneras de nivel 4 serán aquellas con permiso para ejercer su actividad exclusivamente en una sola de las jurisdicciones

aduaneras de las administraciones de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Arauca, Inírida, Leticia, Puerto Asís, Puerto Carreño, San Andrés, Tumaco o Yopal y demás administraciones que establezca dicha entidad, respecto de operaciones sobre las cuales no exista limitación alguna para ejercer el agenciamiento aduanero.

Se les exige contar con un patrimonio líquido fiscal mínimo de \$44.000.000 a diciembre 31 de cada año (ese es el valor año base 2008; este valor será reajustado cada año de acuerdo con el valor del reajuste fiscal que se explica en los artículos 868 y 869 del Estatuto Tributario).

También deberán tener constituida póliza de garantía por un valor mínimo de 500 salarios mínimos mensuales legales vigentes.<sup>4</sup>

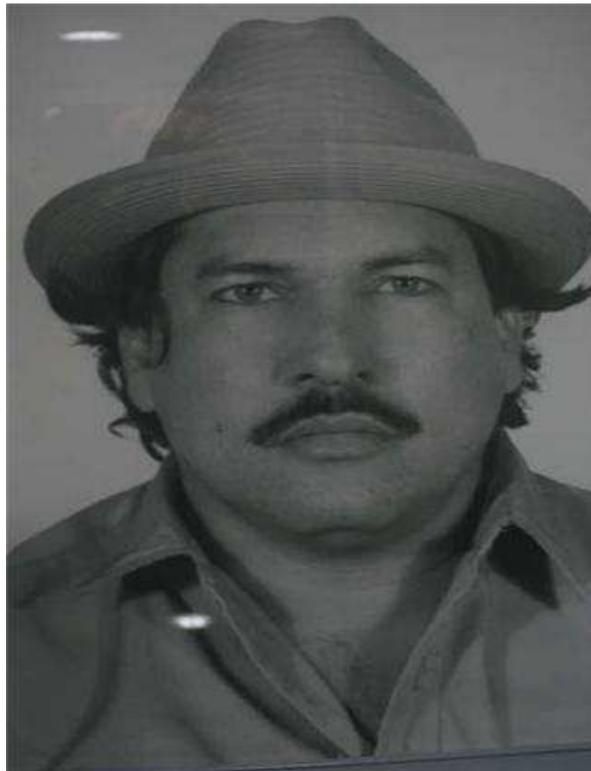
---

<sup>4</sup>Tomado de <http://www.actualicese.com/actualidad/2008/08/13/sociedades-de-intermediacion-aduanera-ahora-son-agencias-aduaneras/>

## 2. BIOGRAFIA

Malfar es hija de Pedro Ramos Agresot y Melba Ruidiaz Muñoz, su familia paterna se encontraba conformada por dos hermanas y un hermano, Aleida, Sandra y Omar(ver FIGURA 2); Aleida es profesora, siempre ha trabajado con el Estado, y es la hija mayor, la segunda hija es Malfar, luego sigue Omar, hermano por parte de mamá, quien estudió Comercio Exterior y falleció en el año 1992, y por último Sandra, quien también estudió Comercio exterior, trabaja y es socio de MOUKARZEL ARANGUREN S.A.

**FIGURA 2. FOTOGRAFIA DE OMAR MOUKARZEL**



Mientras la familia personal de Malfar está conformada por cuatro personas, dos hijos Tatiana Esquivia Ramos, Bacterióloga con 30 años de

edad y Manuel Esquivia Ramos, que estudia Administración Naviera y Portuaria y trabaja con ella en la empresa, tiene 27 años de edad, su esposo Manuel Esquivia y Malfar.

### 3. CONDUCTA ECONOMICA

Malfar es una mujer muy preparada, inicio sus estudios a la edad 7 años en la escuela “La Milagrosa”<sup>5</sup> donde realizó su primaria, luego pasó al bachillerato cuando tenía 12 años en el colegio “Departamental”<sup>6</sup>, lugar donde lo culminó. Terminando el bachillerato se presentó en la Universidad de Cartagena en Ingeniera Civil pero no pasó; pero como no tenía recursos para estudiar en una universidad privada, un amigo de la familia que trabajaba en el Sena (Servicio Nacional de Aprendizaje) le recomendó que estudiara allí, por ello Malfar estudió para auxiliar contable y luego Comercio Exterior, ambas fueron carreras técnicas.

Cuando ya trabajaba a la edad de 25 años, continuó con sus estudios, fue a la Universidad Jorge Tadeo Lozano a estudiar la carrera profesional de Comercio Exterior (1983), hizo un acuerdo con su jefe para que le prestara la plata de la matricula y ella le pagaba en el transcurso de cada semestre, escogió esta universidad porque para ese tiempo era la única que tenía esa carrera profesional.

Para el año 1995, Malfar interesada en realizar algunos cursos para estar actualizada, en la búsqueda de cursos, vio en el periódico que la Universidad San Buenaventura, abrió un programa de Licenciatura en Comercio y Contaduría. Y sacando cuentas le salía económicamente mejor hacer la carrera, que otros cursos, además que esta carrera complementaba de gran manera el puesto que tenía de Jefe administrativa y contable. Luego estudió en la Universidad Simón Bolívar donde se graduó del programa en Contaduría Pública (2003). Unos

---

<sup>5</sup> Colegio que se ubica en el claustro de San Francisco, al lado de la iglesia de la tercera orden, en el barrio el Centro, en Cartagena. Fue el primer colegio de monjas; Actualmente es una sede de la universidad Rafael Núñez

<sup>6</sup> Colegio público femenino de mucha trayectoria, muy conocido ubicado en el barrio San Pedro en la ciudad de Cartagena.

compañeros con los que tomó su Licenciatura en Comercio y Contaduría fueron quienes le recomendaron a Malfar que estudiara Contaduría en la Universidad Simón Bolívar, universidad que venía de Barranquilla y se caracterizaba por ser buena y económica. Con los deseos de Malfar de estar constantemente actualizada, decidió estudiar este programa.

Malfar como se comentó, se encuentra preparada en el área de Comercio Exterior y Contaduría, sabiendo que “la educación es un aspecto muy importante en el desarrollo de los negocios”, logro además realizar dos Especializaciones, la primera en “DOCENCIA UNIVERSITARIA” (Universidad Libre, 2003) y en “INFORMATICA Y TELEMATICA” (Universidad del Área Andina, 2007); Sin mencionar otros cursos y diplomados que ha realizado para enriquecer sus conocimientos.

Malfar Ramos cuenta que en su vida los incentivos que ha tenido para estar constantemente actualizándose a través de los estudios se los inculcaron sus padres, quienes constantemente les decían que el estudiar era la mejor manera de triunfar, teniendo en cuenta que eran de una familia de escasos recursos.

*“Mis padres siempre nos decían que estudiáramos ya que esa era la herencia que nos podían dejar” (Malfar Ramos)<sup>7</sup>.*

Su primera experiencia laboral fue a los 18 años en la Agencia de Aduanas Herman Schiwn y CIA. Su hermano Omar y unos amigos de la familia trabajaban en esa empresa y hablaban sobre su trabajo; Malfar al terminar con su bachillerato, estudió en el SENA Auxiliar Contable en las noches, luego su hermano Omar notificó en la familia sobre la vacante para auxiliar de contabilidad, la hermana Sandra también estudiaba

---

<sup>7</sup> Palabras dichas por Malfar Ramos, la empresaria en cuestión en entrevista realizada el 02/05/09.

Secretariado en el SENA para ese tiempo, y por lo tanto no aplicaba para el puesto. Entonces Malfar entró a concursar por el puesto y lo obtuvo convirtiéndose en la nueva auxiliar de contabilidad de Schiwn y CIA. En esta empresa permaneció 14 años trabajando. Se retiró de la compañía por que le ofrecieron un puesto de Tesorera en la alcaldía de Mahate, un pueblo ubicado en Bolívar, donde le pagaban mejor, trabajó allí dos años, pero al haber nuevos encargados en los puestos políticos de dicha ciudad salió del puesto de tesorero.

Al salir del puesto de tesorera de Mahate- Bolívar, quedo sin empleo pero su hermano Omar ya para esa época había creado su propia SIA con un socio, y le ofreció a Malfar un trabajo para que fuera su asistente personal. Esto ocurre para el año 1990, cuando se fue a trabajar con su hermano Omar Moukarzel a Consignatarios Aduaneros S.A. En 1992, a los dos años de estar trabajando con su hermano, él falleció en un accidente de tránsito al llevarle una mercancía a un cliente. Al ocurrir esta tragedia, el socio que tenía el hermano no siguió con la empresa y tanto Malfar como los demás empleados quedaron desamparados. Entonces esta circunstancia tan lamentable fue la que impulsó a Malfar a continuar con la empresa, como ella hablaba constantemente con los clientes de la compañía, los llamó y la mayoría accedieron a seguir trabajando con ellos, crearon la empresa bajo otro nombre diferente Representaciones Moukarzel que luego paso a ser Moukarzel Aranguren S.A, en honor a su difunto hermano.

*“Tuve un hermano llamado Omar, yo me fui a trabajar con él y a los 2 años mas o menos de trabajar con él, falleció en un accidente. Entonces quedamos aquí en la empresa, al morir y como él era el dueño de la empresa, los empleados quedamos desamparados y decidimos echar la empresa para adelante, no la dejemos caer - dijimos-, entonces, nosotros hicimos la vueltas y seguimos la agencia” Malfar Ramos*

En el año 1992 iniciaron con 9 personas, las mismas personas que trabajaban en la empresa de Omar, excepto por Sandra Ramos, hermana de Malfar, ella trabajaba en la Electrificadora de Bolívar y Malfar le propuso el puesto de gerente de la empresa. Fueron 5 socios, Malfar Ramos, Amaury Vélez, Cristóbal Padilla, Víctor Navarro (estos tres últimos eran jefes de área de la empresa de Omar) y Sandra Ramos que entró como Gerente de la empresa y 4 empleados. En la actualidad siguen los mismos socios, Malfar es la Jefe Administrativa y Contable, ya que ella tenía el manejo de mucho de los temas dentro de la empresa por ser la asistente de Omar. En un principio no tenían oficinas y trabajan en la calle por los puertos y en la casa de Malfar, al no tener oficina, ni ahorros empezaron a trabajar sin sueldo fijo, solo lo necesario para mantenerse y el dinero que ingresaba lo guardaban para recapitalizar la empresa, hasta que se logró estabilizar. Este proceso duro un año aproximadamente; luego obtuvieron una oficina, en el barrio Pie de la Popa.

Malfar cuenta que para la evolución de las empresas tiene que haber disciplina, ya que si se maneja todo bien dentro de la empresa, seguramente se verá el progreso. Con esta filosofía es que se ha venido manejando la empresa por 17 años, y año tras año se ha visto la evolución de la empresa.

En la actualidad Moukarzel Aranguren S.A. cuenta con 16 empleados, que se encuentran divididos en tres áreas que son el Departamento de Aduanas, el Departamento Administrativo y Contable, y la Gerencia. Cada departamento tiene sus respectivos jefes, asistentes y auxiliares.

Como se explicó anteriormente, existen diferentes tipos de agencias de aduanas, se distingue que MOUKARZEL ARANGUREN S.A es una

agencia tipo II. Esta empresa fue creada en el año 1992, cumpliendo en el año actual 2009, 17 años desde su creación.

Al momento de conformar la empresa una gran dificultad que se le presentó, fue que el socio que tenía el difunto Omar, es decir, el de Consignatarios Aduaneros S.A. liquidó la empresa y despidió a todo el personal que allí trabajaba. Cuando Malfar y los demás quisieron continuar con la empresa, como él no estaba incluido en el negocio, no le gustó y comenzó a hablarle mal a los clientes, pero luchando Malfar y sus socios lograron salir adelante con lo propuesto, que era mantener en pie la empresa que su hermano había creado y la que los iba a mantener a ellos de hoy en adelante.

*“Las dificultades que teníamos fue que los socios de mi hermano nos hicieron la guerra, pero luchando y luchando salimos adelante. Las dificultades fue que al nosotros querer seguir con la empresa, los socios de mi hermano no aceptaban, pero ellos tenían la empresa descuidada y le hablaban mal a los clientes, pero luchando aquí estamos...”* Malfar Ramos

Pero esta no fue la primera creación de empresa en la que Malfar estaba involucrada, al culminar sus estudios de Contaduría en la Universidad Simón Bolívar, ella y sus compañeros decidieron crear una Cooperativa de Contadores Públicos, cuyo fin fue brindar asesorías, dar cursos. Al principio de su creación se hicieron algunos trabajos, pero se encuentra en “stand by” ya que los integrantes de la empresa están dedicados a otras actividades, todos los integrantes tienen otros trabajos y no tienen tiempo.

Al momento de realizar un negocio Malfar tiene en cuenta principalmente la seriedad y la viabilidad de este mismo, para no involucrarse en un

negocio sin sentido. Estas variables las mide al momento de realizar un negocio, por ejemplo, la seriedad al momento en que le preguntan a un cliente sobre la localización de su negocio, después la empresa hace visitas para corroborar, y la viabilidad cuando el esfuerzo vale la recompensa. Hasta el día de hoy dice que todas las oportunidades de negocios que se le han presentando, han sido relacionadas con la agencia de aduanas y los ha sabido aprovechar.

En relación con el manejo de información en la empresa, piensa que es importante que todos dentro de la compañía puedan ayudar a los clientes en caso de una eventualidad así que la información es abierta para todos. Diariamente realizan reuniones en las mañanas, con el fin de que todos conozcan toda la información, y además de las reuniones hay un tablero (ver FIGURA 3) en el cual se plasman todas las actividades que se van a realizar en el día.

*“Aquí la información es abierta para todos, porque los clientes cuando llaman necesitan que le den una respuesta a las solicitudes que ellos hacen, entonces para nosotros poder darle respuesta a los clientes debemos estar empapados de los que esta pasando, por eso en este negocio todos debemos saber todo.”* Malfar Ramos

**FIGURA 3. TABLERO DE TAREAS DIARIAS**

D.O.	Ochoa Recibido	Proforma	llegada mercancía	Anticipo Recibido	Operaciones	SOLUCION
18/02/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
19/02/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
20/02/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
21/02/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
22/02/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
23/02/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
24/02/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
25/02/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
26/02/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
27/02/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
28/02/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
29/02/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
30/02/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
01/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
02/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
03/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
04/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
05/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
06/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
07/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
08/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
09/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
10/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
11/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
12/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
13/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
14/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
15/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
16/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
17/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
18/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
19/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
20/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
21/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
22/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
23/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
24/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
25/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
26/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
27/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
28/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
29/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
30/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA
31/03/05	25-02-05	28-02-05	28-02-05	01-03-05	Salva	CONTECAR PLANILLA

Al momento de tomar una decisión es indispensable ciertos documentos y requisitos exigidos por la DIAN - En una agencia de aduanas es obligación documentarse sobre qué requisitos se necesitan para llevar a cabo una importación o una exportación, inmediatamente al llegar los clientes les dan conocimientos de los requisitos que necesitan y los documentos, por ejemplo en el caso de una importación los documentos que necesitan son un registro, una factura comercial, un documento de transporte (ver FIGURA 4), entonces los clientes por obligación deben entregar todos estos documentos para realizar el negocio con la empresa.

**FIGURA 4. REGISTRO, FACTURA COMERCIAL Y DOCUMENTO DE TRANSPORTE**



Malfar se encuentra muy abierta al cambio, según cuenta en su área comercial el cambio es una constante debido a que casi mensualmente la DIAN realiza cambios y/o saca nuevos decretos. Y las agencias aduaneras trabajan en función de la DIAN. Estos cambios los conoce a través de correos electrónicos que manda la DIAN a las agencias de aduanas.

Piensa que la tecnología de punta es indispensable para los negocios, para Moukarzel Aranguren S.A. en particular es indispensable manejar los

computadores y que estos estén conectados con la DIAN a través de dos programas SYGA<sup>8</sup> y MUISCA<sup>9</sup>.

Malfar comenta que en Moukarzel Aranguren S.A. no pueden tomar riesgos, porque cualquier decisión que tomen y no les salga como debería es fatal, porque al trabajar a disposición de la DIAN tienen que ser muy precavidos respecto a todos los movimientos que realicen en su empresa. Malfar piensa que ha contado con suerte, y le da gracias a Dios, por que nunca ha tenido un problema con la DIAN. Sabiendo que tener un problema con la DIAN, puede ser el fin de la empresa.

Como se dijo anteriormente, la empresa Moukarzel Aranguren S.A. es la continuación de Consignatarios Aduaneros S.A. los clientes han sido fieles y han acompañado a la empresa a través de los años, recomendando a la empresa a nuevos clientes potenciales. Para mantener estas relaciones con los clientes a través de los años, en Moukarzel tienen personas que realizan visitas a los clientes.

En la actualidad manejan clientes en las ciudades más importantes del país como es Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y teniendo mayor numero de clientes en Cartagena, ciudad donde tiene sede la empresa.

La empresa se encuentra afiliada a FITAC<sup>10</sup> que es la federación que rige a las agencias de aduanas, e indudablemente a la Cámara de

---

<sup>8</sup> Manual de procedimientos: Reconocimiento de mercancías, diligenciamiento de la declaración, presentación y pago de entidades financieras, solicitud de levante, inspección, retiro de la mercancía y diligenciamiento de los distintos tipos de declaración.

<sup>9</sup> Modelo de gestión de la DIAN se basa en tres principios estratégicos: la integralidad, la unidad y la viabilidad y trascendencia. El propósito del modelo de gestión es propender por la apropiación de mejores prácticas en todos los niveles de la organización.

<sup>10</sup> FITAC. Organización gremial que reúne a los tres sectores más importantes en la cadena del Comercio Exterior, que al interior de la entidad llevan el nombre de Institutos, y que se han especializado en el ámbito de Logística: TRANSPORTE - ADUANA - ALMACENAMIENTO -SERVICIOS.

Comercio<sup>11</sup>. La ventaja de pertenecer a la Cámara de Comercio es que sirve como referencia si algún cliente quiere averiguar sobre ellos, o al momento de querer una base de datos la pueden obtener de la Cámara de Comercio, y ciertamente es una obligación estar inscrito a esta entidad; la ventaja de pertenecer a FITAC, es que semanalmente esta entidad está realizando reuniones para actualizar a todos sus miembros, sobre nuevas leyes y decretos.

Hasta el momento no han realizado ninguna unión con otra empresa, piensa que es muy riesgoso, lo riesgoso al aliarse es que si la empresa con la cual se piensa hacer la alianza es más fuerte económicamente puede llegar a absorber a la empresa más débil. Pero teniendo conocimiento sobre la realidad de la economía mundial, cuando llegue el momento y el mercado lo imponga, esta dispuesta a aliarse a otra empresa.

*“Existe un riesgo al hacer una unión con otras empresas, si la empresa es mas fuerte que la nuestra, puede absorbernos... Pero si la empresa se alía a una empresa que esta a nuestro mismo nivel si podría funcionar, si es necesario se hace”* Malfar Ramos.

La empresa Moukarzel Aranguren S.A., tiene 17 años desde su conformación. Y desde ese momento hasta ahora ha conservado los

---

FITAC es una agremiación de carácter permanente y sin ánimo de lucro que reúne un amplio número de importantes Agencias de Carga, Sociedades de Intermediación Aduanera y Almacenadoras

<sup>11</sup> En 1931 las Cámaras de Comercio fueron encargadas por el Gobierno a administrar el Registro Público del Comercio, pero sólo hasta 1971 se organizó el ahora denominado Registro Mercantil, que es regulado por la legislación comercial y las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

mismos clientes que tenían cuando empezaron más todos los nuevos que han adquirido a lo largo de los años.

Moukarzel Aranguren S.A. SIA, no tiene clientes fuera del país, pero los clientes que maneja aquí en Colombia viajan a través del mundo a realizar sus negocios y se comunican con la empresa desde donde estén para realizar negocios, ya sea de hacer trámites para traer o enviar mercancía. Malfar refiere que los importadores viajan a distintos países del mundo para obtener las mercancías de sus negocios, una vez un cliente que compro un carro en Estados Unidos, los llamó para pedirle asesoría sobre por cual medio le era mejor trasladar el carro, en la empresa le dijeron que por mar era mas económico, el cliente acató el consejo e hizo el negocio con ellos.

#### 4. EMPRESARIO Y ESTADO

Malfar está de acuerdo con que la política es importante en nuestro país, al ser un país democrático. En lo empresarial comenta, que ya que su compañía es privada pues no está tan ligada a los asuntos de la política, y hasta el momento no se ha visto afectado por algún tema político; y en lo personal piensa que es importante salir a votar en tiempos de elección, para poder dar su voto al candidato que ella considere mejor para el puesto, pero no es que sea una gran apasionada de la política.

En su familia siempre apoyaron al grupo político liberal, esto por que en tiempos anteriores, solo existían dos corrientes políticas: los conservadores y los liberales, la familia de Malfar estaba más de acuerdo con los ideales del partido liberal; pero comenta que como en la actualidad hay varios grupos políticos, y que al momento de votar, escoge al candidato que mejor le parezca.

Malfar ha tenido amigos que se han lanzado para puestos políticos, y explica que ella ha ayudado a la campaña solo haciendo propaganda a personas que conoce, pero que les ha dado la opción de votar por ellos, nunca obligando a las personas a votar por quien ella quiere, sino sabiendo que la democracia es un sistema de gobierno en el cual las personas escogen a sus propios gobernantes, por esto mismo Malfar dejaba la decisión a las mismas personas. Además nunca ha aportado dinero para alguna campaña.

Hasta el momento no ha apoyado a ningún político por beneficio propio, ya que manifiesta que ningún político ha tenido ideales tales que le beneficien en su negocio en particular.

En un tiempo atrás Malfar como ya se menciona anteriormente estuvo trabajando en Mahate – Bolívar, como tesorera, por dos años, pero expresando que no le gustó esa experiencia, ya que es un puesto donde se maneja mucho la política y los intereses personales. Entró a ese puesto porque un amigo la recomendó, ya que el anterior tesorero había tenido unos problemas. Como era un puesto político, con la elección de nuevas personas la sacaron de allí.

*“Yo tuve un cargo publico en un pueblecito de Bolívar llamado Mahate, estuve como tesorera por dos años, pero la verdad cuando a uno la política no le gusta, le es difícil ya que en la política se manejan muchos intereses, yo me retire porque en ese puesto se maneja mucha presión”*

Malfar Ramos

## 5. PERFIL SOCIOECONOMICO

Malfar De Jesús Ramos Ruizdiaz, nacida en Cartagena el 01 de octubre de 1953; En los primeros años de su vida cuenta que jugaba con sus amigos en la calle a los juegos de niños que existían en ese tiempo, Como anteriormente no había guarderías la llevaban a las anteriormente llamadas Escuelas de Banquillo<sup>12</sup>.

Los padres de Malfar fueron Pedro Ramos y Melba Ruizdiaz, su padre falleció de un infarto al año de Malfar nacer así que no lo llegó a conocer, por esto a la madre le tocó la difícil tarea de criar a 4 hijos. La señora Melba, madre de Malfar, falleció en el 2002, se dedicó a hacer comidas para eventos, ya fueran cumpleaños, matrimonios, entre otros. Ella conseguía los contratos de organización de eventos y mediante esto fue que pudo sacar adelante a su familia. Ella trabajaba desde su casa, hacia las comidas en la casa, y los hijos la distribuían.

En los primeros años de vida, Malfar vivió en un barrio cartagenero llamado 13 de junio<sup>13</sup>, donde vivió durante 11 años, para luego mudarse al Centro en el cual habitó 14 años mas, este traslado se debió a que una amiga de Melba, la convenció de que vendiera la casa que tenían en el barrio 13 de junio, por que ese barrio estaba muy apartado; y se comprara otra mas cerca al Centro, la amiga administraba un edificio y le ofreció alquilárselo.

El esposo de Malfar, Manuel, trabajaba con su hermano Omar en Herman Schiwn, como la Sra. Melba vendía almuerzos en su casa, Manuel almorzaba allí y así lo conoció Malfar. Luego de un tiempo se convirtieron en novios y a los 25 años Malfar se casó con Manuel, en ese

---

<sup>12</sup> Escuelas de banquillo, así se les llamaban a las escuelas improvisadas que hacían en casas o garajes, las cuales eran grupos pequeños de niños, les enseñaban a leer y escribir; pueden ser comparados con las guarderías de la actualidad.

<sup>13</sup> Barrió ubicado en la zona sur occidental en la ciudad de Cartagena.

momento, del Centro se mudó para Torices por 5 años y de ahí se cambió para el Socorro, lugar donde aún habitan. Este matrimonio, Manuel y Malfar, tuvieron dos hijos Tatiana y Manuel, Tatiana tiene 30 años, es soltera, estudió bacteriología en la Universidad San Buenaventura y trabaja en un laboratorio y vive con Malfar. Por otro lado, Manuel tiene 28 años, vive con su esposa y su hija de año y medio llamada Anay Marquesa, trabaja con Malfar y es asistente de aduanas, actualmente se encuentra cursando la carrera de Administración Naviera y Portuaria en Tecnar<sup>14</sup>.

Los niños con los que jugaba de niños, fueron las amistades con las que jugaba en la calle, esas amistades aún las conserva, aunque no se ven tan seguido porque cada uno realiza diferentes actividades, y otros ya no viven en la ciudad, pero que al reunirse o encontrarse en la calle es agradable conversar con esas personas de esos tiempos pasados y sobre cómo les está yendo ahora a cada uno de ellos.

La religión que profesa es la católica, asiste a misa cada vez que puede, pero cuando no puede asistir físicamente, la mira por televisión. Y dice que es una persona creyente y que su religión se encuentra ligada a su vida cotidiana, prueba de ello se evidencia en el atrio y la veladora que tiene en las instalaciones de su oficina (ver FIGURA 5).

---

<sup>14</sup> Universidad ubicada en el barrio el Centro, en Cartagena.

**FIGURA 5, ATRIO Y VELADORA EN LA OFICINA**



Malfar el único ejemplo que tuvo en su vida de empresarismo fue el de su madre quien trabajaba de manera independiente; aunque el negocio no era el más lucrativo le sirvió para mantener ella sola una familia de 4 personas por muchos años, mostrándole a sus hijos que en la vida hay que luchar para salir adelante. Un recuerdo que tiene Malfar es cuando vivían en el barrio el Socorro, no había servicio de agua, entonces le tocaba diariamente levantarse a las 2 de la mañana, para buscar el agua, luego hacer el aseo de la casa, arreglaba a los hijos y finalmente se arreglaba ella; posteriormente se iban para la casa de la mamá en el Centro, dejaba allí a sus hijos y se iba al trabajo, este sacrificio fue por mucho tiempo, y según cuenta Malfar hoy en día sus hijos comentan, y se ríen de esas experiencias.

Nacida en una familia muy humilde, comenta que ha avanzado en su status social, ya que en un principio vivía en una casa humilde, y en la actualidad después de trabajar y conformar empresa, tiene ciertos lujos a los que antes no tenía alcance antes, Malfar y su esposo Manuel lograron darle a sus hijos los estudios universitarios; a diferencia de ella y sus hermanos que les tocó trabajar para pagarse ellos mismos la universidad, ya que era muy difícil que su madre se los costeara.

Al poder dar los estudios universitarios a sus hijos, Malfar se siente orgullosa porque piensa que el estudio es la mejor herencia que le pueden dejar los padres a sus hijos, porque al tener estudios superiores podrán defenderse en este mundo tan competitivo en el cual vivimos.

Malfar insiste en que la herencia más grande que le pueden dejar los padres es la del conocimiento, por ejemplo, en el caso particular de ella el hecho de que la señora Melba le haya apoyado para realizar el bachillerato, transformó su vida, porque a partir de allí pudo desarrollarse más como persona y como profesional.

*“La herencia que tengo es la dicha de haber realizado estudios de bachillerato, gracias a mi madre, además todos los consejos que me daba mi madre. Para mí esa es la herencia más grande, porque si dejan plata uno se la gasta, mientras que los conocimientos están siempre”* Malfar Ramos

Malfar se considera una persona muy sencilla, muy colaboradora, por esto se encuentra en una fundación de salud llamada “Amigos de Palenquito” a la cual ha pertenecido por 10 años, Malfar entra a esta fundación por un amigo que es médico, lo conoció cuando trabajaba en Mahate- Bolívar. El médico Altahona se dio cuenta de las necesidades que sufrían los niños y personas pobres en los pueblos, y con un grupo de

amigos formó una brigada de salud, Malfar participó desde la segunda brigada. En una ocasión ABOCOL quería donar recursos para la brigada pero especifica Malfar que no lo podía hacer a menos que la organización fuera una persona jurídica, es en ese momento que se crea la fundación; en “Amigos de Palenquito” todo el año pasan haciendo preparativos para la brigada de salud que hacen en Palenque una vez al año, el primer domingo de agosto, invitan a médicos, laboratorios y muchas empresas de Mamonal<sup>15</sup> colaboran.

LA FUNDACION AMIGOS DE PALENQUITO (ver FIGURA 6) es una entidad sin ánimo de lucro cuya misión es ayudar a todas las comunidades Colombinas, las cuales no cuentan con servicio de salud y óptimas condiciones para vivir. Por tal razón, un grupo de profesionales de buen corazón liderados por el doctor José Andrés Altahona presidente y fundador de esta organización, prestan gratuitamente sus servicios médicos para el bienestar de estas personas.

**FIGURA 6. FOTOGRAFIA FUNDACION AMIGOS DE PALENQUITO**



La fundación sufraga sus gastos por medio del generoso aporte de los médicos que la conforman y algunos insumos aportados por los laboratorios y clínicas. Su misión es contribuir con el bienestar físico, mental y social de todas las personas en Colombia, ofreciéndoles

---

<sup>15</sup> Zona industrial de Cartagena

servicios médicos gratuitos para así satisfacer sus necesidades en salud y mejorar sus condiciones de vida<sup>16</sup>.

Esta fundación es ya reconocida a nivel nacional por su labor social como lo vemos en este artículo “La Fundación Amigos de Palenquito viene desarrollando una labor humanitaria en la marginada zona denominada Palenquito en la jurisdicción Palenque. Una vez más corroboramos la gran labor que el Doctor Altahona desarrolla en esta zona vulnerable y que hoy extiende su labor a nivel nacional en las zonas olvidadas de los afrocolombianos. En nombre de la comunidad y de la Fundación Paz por Colombia felicitamos al Dr. Altahona y al grupo medico que le colabora”<sup>17</sup>.

---

<sup>16</sup> Tomado de <http://fundacionamigosdepalenquito.com>

<sup>17</sup> Tomado de <http://www.pazporcolombia.org/article.php?sid=74>

## 6. ESTILO DE VIDA

Malfar comenta que los negocios y su vida personal están separados, los problemas que tiene en su casa los deja allá, igualmente los problemas de su negocio se quedan en la empresa, son independientes. Al preguntarle a Darlyn Navarro, asistente de aduanas que trabaja en la empresa, dice que Malfar separa los negocios de la vida personal ya que nunca ha visto afectada Malfar por problemas del hogar en el trabajo.

Malfar comenta que actualmente dedica un gran porcentaje de su tiempo a los negocios, debido a que su negocio hoy por hoy se encuentra creciendo, hay bastante trabajo y diariamente son muchas las tareas que hay que realizar. Generalmente trabaja hasta las 7 u 8 de la noche, luego se va para su hogar con su esposo, pero aún así le queda tiempo para participar en otras actividades, como la fundación en la cual es partícipe o viajar esporádicamente.

*“Si te digo la verdad le dedico un 99% de tiempo a los negocios, yo llego aquí a las 7 de la mañana y me voy a los 8 de la noche y mas, es rareza que salga a las 6 ó 6.30pm. Fíjate que hoy son las 6:30 y estamos aquí, le dedico mucho, mucho tiempo, no debería ser así pero es la realidad”*  
Malfar Ramos.

Un día típico de trabajo en Moukarzel Aranguren S.A. SIA, es de mucho movimiento, todo es rápido y apresurado, las cosas no pueden esperar, por eso se tienen que realizar todas las actividades a la mayor brevedad posible.

La relación que Malfar mantiene con sus socios y empleados es buena, las buenas relaciones que tiene con los empleados se pueden ejemplificar de esta manera, con conversaciones sobre sus vidas personales, Malfar

además de ser jefa busca ser amiga de los integrantes de la empresa sabiendo que en la compañía es necesario el trabajo en equipo para que la empresa se pueda llevar bien.

*“Si no existen buenas relaciones, la empresa no fluye bien.”* Malfar Ramos

Como dirigente, Malfar se considera una persona bastante flexible, pero exigiendo siempre responsabilidad en sus labores y que las cosas se hagan bien hechas. Nunca ha tenido problemas mayores con empleados por irresponsabilidad. En ocasiones algún empleado no hace las labores como deben ser, Malfar en estos casos pide una explicación, le enseña si es necesario y busca una solución a dicho problema.

*“Me considero flexible, bastante flexible, pero me gusta que la gente cumpla, mi idea o mi pensar, es que si a la gente se le trata bien las cosas salen bien, por eso es que no soy EXIGENTE, pero si me gusta que las cosas salgan bien”.* Malfar Ramos

Frente al consumo Malfar se considera que en lo personal como en lo empresarial es una persona moderada, ahorrativa, no es compulsiva comprando, en ocasiones se da sus gustos pero sin ser tan extravagante al momento de gastar. Un gusto que se da y que le gusta mucho es viajar, como en su oficina hay mucho trabajo y la mayoría de las cosas son urgentes, se desarrolla mucho estrés, por eso viajan a distintas ciudades, o fincas, es uno de los planes que hace Malfar con sus empleados y/o con su familia. Comenta que además ha viajado fuera del país, estuvo en Costa Rica y Guayaquil, por eso viajar es uno de las principales opciones de recreación para esta empresaria.

Los fines de semana, por lo regular Malfar sale a pasear por la ciudad con su familia, salen a comer a restaurantes, o simplemente se queda en su

casa descansando. Malfar piensa que cuando decida retirarse, piensa que va a descansar. Ya que ha dedicado toda su vida a trabajar, quiere descansar cuando el momento le llegue.

Cuando tiene algún tiempo libre Malfar realiza actividades con amigos, le gusta mucho bailar, ir de paseo, a fincas; y considera que es muy importante las actividades lúdicas porque ayudan a las personas a salir de la rutina del trabajo, y a desaparecer el estrés que deja el trabajo. Algunos hobbies de Malfar son la lectura, y dice que no se puede dormir sin realizar los libros llamados “pasatiempos” entre los cuales se encuentran crucigramas y rompecabezas.

Un consejo que le da Malfar a los estudiantes es que sean comprometidos con lo que hacen de una forma seria, y responsable; y como se dijo anteriormente le gusta que las cosas se realicen de la mejor manera, por eso recomienda que los estudiantes escojan bien sus carreras en algo que les guste.

*“Sobre todo uno tiene que tener voluntad, seriedad y ganas de hacer las cosas; y hacerlas bien. Ya que mientras las cosas se hagan bien todo funciona bien, por eso hay que hacer lo que a uno le gusta, para hacerlo bien.”* Malfar Ramos

## 7. MENTALIDAD E IDEOLOGIA

Al preguntarle a Malfar por distintas situaciones en las que ha sentido felicidad esto fue lo que manifestó: cuando fue Madre por primera vez sintió una felicidad inmensa, una felicidad relacionada con el trabajo fue cuando la DIAN dio la autorización para que ejercieran como agencia de aduanas.

Cuando se ha sentido triste, en lo personal con la muerte de su hermano Omar y su madre Melba, en lo laboral cuando la DIAN no le autoriza algún trámite. Se ha sentido enojada en lo personal cuando algún hijo no cumple con alguna cita programada y en lo laboral cuando no realizan alguna diligencia.

Se siente orgullosa, al tener su familia, en lo laboral se siente orgullosa de que la empresa este homologada. Se siente asustada de lo malo que pueda pasar, y retada siempre, ya que con la DIAN es un reto muy grande trabajar ya que es muy exigente.

Malfar comenta que las personas la perciben de buena manera, de este mismo modo, en el trabajo se llevan bien con todos los empleados, no hay peleas dentro del ambiente de trabajo, además del trabajo, comparten su vida fuera de este, hay compatibilidad entre los trabajadores y tiende a caerle bien a las personas que conoce, al hacerle la pregunta a Darly Navarro (Asistente de aduanas) sobre que piensa de Malfar contestó *“Como jefa es excelente, crea un buen ambiente de trabajo, siempre está dispuesta a dar todo para que las cosas fluyan y salgan correctamente, además es atenta a las necesidades de los empleados y además de jefa es una buena amiga”*.

En momentos difíciles lo primero que hace Malfar es orar y pedir a Dios para que la ayude a pensar con claridad y a salir del problema en que se encuentra. Hay situaciones que traen mucho estrés, y en este caso Malfar busca la solución más conveniente al problema que se le presenta, actuando de una manera normal y calmada, aunque admite que en ocasiones se molesta fuerte, pero que es muy raro que pase.

En su vida nunca ha tenido problemas con otras personas, alegando que ella acepta a las personas, aunque tengan una personalidad difícil de manejar, hay que aceptarlas como son y tolerarlas.

Mantiene planes a corto, mediano y largo plazo para la empresa, tales como seguir con la satisfacción del cliente(corto, mediano y largo plazo), conseguir nuevos clientes(corto, mediano y largo plazo), llegar a ser agencia de aduana nivel II(corto plazo), y cambiar de sede(mediano plazo). Para Malfar es importante mantener un plan guía, porque este plan guía ayuda a mejorar cada día más.

Su visión empresarial está preparada para largo plazo, ya que piensa en dejarles el negocio a su hijo Manuel y a su sobrina Darly Moukarzel (hija de Omar Moukarzel), que trabajan allí en la empresa, ese es el anhelo de Malfar. Manuel está estudiando Administración Naviera y Portuaria y Darly, estudió Comercio Exterior. Manuel, al igual que Darly, van a la empresa desde que eran niños; ayudaban ordenando papeles en la oficina, ahora Manuel y Darly son Asistentes de Aduana. La idea de Malfar es que la empresa se mantenga en el infinito y que perdure dentro de su familia.

Malfar en su trabajo siempre se encuentra pendiente de los proyectos en su empresa, el límite de tiempo que tiene para realizar cada proyecto con sus clientes es de máximo tres días, tiempo que tardan en nacionalizar las

mercancías, salvo en pocas ocasiones cuando haya algún problema en el sistema, en la DIAN, o en los puertos.

Malfar piensa y está de acuerdo que debe haber un ente regulador en el país. A su negocio lo rige la DIAN, y considera necesario que exista este ente regulador. Ya que si no fuera así, no funcionarían las cosas.

*“Considero que en si debería haber un ente regulador, por lo menos a nosotros nos rige la DIAN, y digamos de las falencias que nosotros tenemos en Cartagena, es que nosotros estamos acostumbrados a tener un mando, nos hemos acostumbrado a tener alguien quien nos rija, ya eso es de nuestra idiosincrasia, por eso ese control debe existir”* Malfar Ramos

Los planes que tiene para futuro en relación a su negocio es adecuar mejor la oficina, conseguir una mejor infraestructura para sentirse más cómoda, quiere un local propio que se encuentre ubicado en el barrio El Bosque, por que allá se encuentra más el comercio al que ellos pertenecen, esa es la meta de la empresa. Y personalmente, ella quiere seguir en su empresa, luchando para dejar a su familia un buen negocio y sentir la satisfacción que su lucha no fue inútil, sino más bien fructuosa.

## 8. CONCLUSIONES

Al culminar este trabajo se puede concluir que para ser un empresario exitoso no es necesario tener mucho dinero; con ganas, entusiasmo, siendo emprendedor y con mucha dedicación se logran realizar nuestros proyectos.

Por la experiencia vivió Malfar se aprende que de lo malo se puede sacar lo bueno, porque ante las dificultades que tuvo, le toco ingeniarse para superarlas, se crean conductas nuevas, creativas, para salir de esa situación, y a veces simplemente te liberas del mal. y eso es grandioso, aunque en el momento sufras.

Las buenas conductas y el buen comportamiento con los clientes y empleados, dan como resultado el éxito empresarial y a la vez una gran ganancia personal.

Al culminar las entrevistas para analizar la vida de empresarios, se conocen y se entienden las razones por las cuales una persona llega a ser un empresario. El estrato social no es de mayor relevancia para la creación de empresas, una buena idea de negocio y el deseo de salir adelante vale mucho más. Otra enseñanza que deja Malfar Ramos es que mediante el estudio se logra ser una persona muy grande en conocimientos, estos nos enseña a nosotros como estudiantes a seguir siempre en capacitación y adquiriendo nuevas informaciones.

Al trabajo de investigación le enseña que los Cartageneros de pura cepa, son buenos empresarios; demostrando que la fama de perezosos de los costeños no esta bien fundada, y que con la realización de otros proyectos biográficos se puede lograr un gran proyecto de investigación;

personalmente, la experiencia de realizar esta biografía, me influencia para continuar con mis estudios, y me motiva para ser creador de empresa, generar trabajo para mis conciudadanos en un país que necesita mas empleos y un mejor bienestar económico para mi persona y mi familia.

## 9. BIBLIOGRAFÍA

- Fernández-Carrión Miguel-Héctor - Empresarios y empresas del turismo en la Historia del Pensamiento Económico. Universidad Complutense de Madrid, 12 al 15 de diciembre de 2007
- Dávila L. De Guevara Carlos. (2003). Empresas y empresarios en la historia de Colombia. Siglos XIX y XX. Editorial Norma
- Meisel Roca Adolfo - Vitoria De La Hoz Joaquín. Los alemanes en el caribe Colombiano: Caso de Adolfo Held 1880-1927. Centro de investigaciones del caribe Colombiano, Agosto 1999.
- Ferro Osuna Álvaro - Dávila L. de Guevara Carlos. PERFIL BIBLIOGRAFICO DE UN EMPRESARIO INMIGRANTE EN COLOMBIA: Antonio PACINE (1931- ). Mejores proyectos de grado 22 – 2007.
- Vitoria De La Hoz Joaquín. EMPRESARIOS DE SANTA MARTA: El caso de Joaquín y Manuel Julián de Mier, 1800-1896.
- Valero Edgar Augusto. EMPRESARIOS, TECNOLOGIA Y GESTION EN TRES FABRICAS BOGOTANAS 1880 – 1920. Un estudio empresarial. Centro de investigaciones (1998).
- Betancourt Zárate Gilberto DE LA HISTORIA EMPRESARIAL A LA HISTORIA ORGANIZACIONAL. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales. No. 22, julio - diciembre de 2003
- Pertuz Martínez Aylín Patricia. HISTORIA EMPRESARIAL DE SINCELEJO 1920–1935. Centro de investigaciones económicas del caribe Colombiano (nov. 2000).
- <http://datospyemes.com.ar/archivo/modules/news/article.php?storyid=45>

## 10. ANEXOS