

**“EVALUACION DE LA GESTIÓN DE LA GERENCIA DEL RECURSO HUMANO
FRENTE A LAS NUEVAS APLICACIONES DE LOS AVANCES
TECNOLÓGICOS IMPLEMENTADOS EN LA DIAN PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN
SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA”**

**YENIS MARGARITA MARTINEZ JAIME
SULAY SIMANCA PERTUZ
JHON JAIRO LOPEZ**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLIVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL RECURSO HUMANO
CARTAGENA, D. T. Y C.
2009**

**“EVALUACION DE LA GESTIÓN DE LA GERENCIA DEL RECURSO HUMANO
FRENTE A LAS NUEVAS APLICACIONES DE LOS AVANCES
TECNOLÓGICOS IMPLEMENTADOS EN LA DIAN PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN
SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA”**

**Proyecto para optar al título de
Especialista en Gerencia Del Recurso Humano**

**Director
Ing. JAIRO PEREZ PACHECO**

**YENIS MARGARITA MARTINEZ JAIME
SULAY SIMANCA PERTUZ
JHON JAIRO LOPEZ**

**UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE BOLIVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL RECURSO HUMANO
CARTAGENA, D. T. Y C.**

2009

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| 1.INTRODUCCION | 1 |
| 2. ANTEPROYECTO DE LA INVESTIGACIÓN | 3 |
| 2.1 DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 3 |
| 2.1.1 Descripción del problema | 3 |
| 2.1.2 Formulación del problema | 4 |
| 3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA | 4 |
| 3.1.1 Delimitación de Espacio | 4 |
| 3.1.2 Delimitación Temporal | 4 |
| 4. OBJETIVOS | 5 |
| 4.1.1 Objetivo General | 5 |
| 4.1.2 Objetivos Específicos | 5 |
| 5. JUSTIFICACIÓN | 6 |
| 6. MARCO DE REFERENCIA | 7 |
| 6.1.1 Marco teórico | 7 |
| 6.1.2 Glosario. | 11 |
| 7. VARIABLES | 15 |
| 7.1.1 Variable Dependiente | 15 |
| 7.1.2 Variable Independiente | 15 |
| 7.1.3 Operacionalización de variables | 15 |
| 7.1.4 DISEÑO METODOLÓGICO | 15 |
| 7.1.5 Tipo de investigación | 15 |
| 8. FUENTES Y TECNICAS PARA LA OBTENCIÓN DE LA INFORMACION | 16 |
| 8.1.1 Fuente primaria | 16 |
| 8.1.2 Fuentes secundarias | 16 |
| 8.1.3 Tratamiento de la información | 16 |
| 8.1.4 Población | 17 |
| 9. ANALISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCION SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA | 18 |
| 9.1.1 Despacho | 18 |
| 9.1.2 División de Gestión Administrativa y financiera | 18 |
| 9.1.3 División de Gestión de Fiscalización | 19 |
| 9.1.4 División de Gestión de la Operación de Aduanera | 19 |
| 9.1.5 División de Gestión de Liquidación | 19 |
| 9.1.6 División de Gestión Jurídica | 20 |
| 10. NUEVAS TECNOLOGÍAS IMPLEMENTADAS EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE SUS TRABAJADORES | 22 |

| | |
|--------------------------------|-----------|
| 10.1.1 SIFARO | 22 |
| 10.1.2 FINANCIERO | 22 |
| 10.1.3 SINCYEXP | 22 |
| 10.1.4 FAC20 | 22 |
| 10.1.5 CONFACOR | 22 |
| 10.1.6 ALINV | 22 |
| 10.1.7 ALAS | 22 |
| 10.1.8 ADA | 22 |
| 10.1.9 CARRARA | 22 |
| 10.1.10 SYGA | 23 |
| 10.1.11 SISCOBRA | 23 |
| 10.1.12 CORRESPONDENCIA | 23 |
| 10.1.13 GESTOR | 23 |
| 10.1.14 NOTIFICAR | 23 |
| 10.1.15 SIEF | 23 |
| 10.1.16 SIPAC | 23 |
| 10.1.17 CCC | 23 |
| 10.1.18 DEVYCOMP | 23 |
| 10.1.19 LIQUIDA | 23 |
| 10.1.20 MUISCA | 23 |
| 10.1.21 SEGG | 23 |
| 10.1.22 SRH | 24 |

11. 2 ANTECEDENTES DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ESTUDIADAS PARA LA IMPLEMENTACION DEL SRH EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA

| | |
|--|-----------|
| 11.2.1 IHRMIS | 24 |
| 11.2.2 MANAGEMENT AUDIT | 24 |
| 11.2.3 KNOWLEDGE MANAGEMENT(KM) | 24 |
| 11.2.4 INTRANET | 25 |
| 11.2.5 BIOMETRIA | 25 |
| 11.2.6 “E-RECRUITMENT” | 26 |
| 11.2.7 E-LEARNING | 26 |
| 11.2.8 HUMAN CONCEPTS | 27 |
| 11.2.9 META4 | 27 |
| 11.2.10 e-HR (Stradivarius) | 28 |
| 11.2.11 RH pro | 28 |
| 11.2.12 DENARIUS | 28 |
| 11.2.13 PEOPLE SOFT | 28 |
| 11.2.14 SAP | 29 |
| 11.2.15 ORACLE | 29 |

| | |
|---|-----------|
| 12. ANALISIS DE LOS AVANCES TECNOLOGICOS IMPLEMENTADOS EN LA DIAN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCION SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA | 30 |
| 12.1.1 Resultados de las encuestas a los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena | 30 |
| 12.1.2 Principales ventajas para los trabajadores. | 30 |
| 12.1.3 Los conocimientos que tienen los trabajadores con la implementación de los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena. | 31 |
| 12.1.4 Congruencia entre los avances tecnológicos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena. | 32 |
| 12.1.5 Atención por parte de los Directivos para mejorar el desarrollo de los resultados de los avances tecnológicos frente al desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena. | 34 |
| 12.1.6 Calidad de los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena. | 35 |
| 12.1.7 Conformidad de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena | 36 |
| 12.1.8 Mejoras significativas en los procesos por la implementación de los avances tecnológicos. | 37 |
| 12.1.9 Ventajas de la implementación de los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena. | 38 |
| 12.1.10 Calidad en la ejecución de las labores de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena por la implementación de los avances tecnológicos. | 40 |
| 12.1.11 Opinión sobre la calidad en la Gestión de la gerencia de Recursos Humanos frente a la implementación de los avances tecnológicos. | 41 |
| 13. NECESIDADES REALES Y OPORTUNIDADES DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA | 42 |
| 13.1.1 EN EL ÁMBITO NACIONAL | 42 |
| 14. OPORTUNIDADES POTENCIALES O EXISTENTES DE MEJORAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS AVANCES TECNOLOGICOS EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA. | 42 |

| | |
|--|-----------|
| 15. ANÁLISIS DE LAS OPORTUNIDADES Y LAS FORTALEZAS DE LA IMPLEMENTACION DE LOS AVANCES TECNOLOGICOS EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA CON BASE EN LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA | 45 |
| 15.1.1 OPORTUNIDADES | 45 |
| 15.1.2 FORTALEZAS | 46 |
| 16. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS AVANCES TECNOLÓGICOS EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA | 47 |
| 16.1.1 Mejora en la capacidad de evaluación de las aptitudes de los empleados | 47 |
| 16.1.2 Mejora en la toma de decisiones | 47 |
| 16.1.3 Mejor integración tecnológica | 48 |
| 17. CONCLUSIONES | 48 |
| 18. RECOMENDACIONES | 50 |
| 19. BIBLIOGRAFIA | 52 |
| ANEXOS | 54 |

LISTA DE TABLAS

| | Pág. |
|---|-----------|
| Tabla 1. Principales ventajas tenidas en cuenta al momento de elegir los avances tecnológicos. | 30 |
| Tabla 2. Calificación que le dan los trabajadores a los directivos con respecto al método de seguimiento y enseñanza para mejorar el desarrollo de los resultados de los avances tecnológicos frente al desempeño laboral de los trabajadores. | 34 |
| Tabla 3. Calificación de la calidad con que cuenta los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena. | 35 |
| Tabla 4. Contribución en las mejoras del desempeño laboral por la implementación de los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena | 43 |

LISTA DE GRAFICAS

| | Pág. |
|---|-----------|
| Gráfica 1. Conocimiento que tienen los trabajadores con la implementación de los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena. | 32 |
| Gráfica 2. Grado de congruencia entre los avances tecnológicos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena. | 33 |
| Gráfica 3. Porcentaje de trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena que se encuentran conformes con la implementación de los avances tecnológicos en sus procesos diarios. | 37 |
| Gráfica 4. Mejoras en los procesos por la implementación de los avances tecnológicos | 38 |
| Gráfica 5. Ventajas de la implementación de los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena. | 39 |
| Gráfica 6. Calidad en la ejecución de las labores de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena por la implementación de los avances tecnológicos. | 40 |
| Gráfica 7. Opinión sobre la calidad en la Gestión de la gerencia de Recursos humanos frente a la implementación de los avances tecnológicos. | 41 |

Cartagena,

Señores:
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
ATT. COMITÉ DE TRABAJO DE GRADO

Por medio del presente hacemos formal entrega del Trabajo de Grado titulado:
**“EVALUACION DE LA GESTIÓN DE LA GERENCIA DEL RECURSO HUMANO
FRENTE A LAS NUEVAS APLICACIONES DE LOS AVANCES
TECNOLÓGICOS IMPLEMENTADOS EN LA DIAN PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN
SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA”**

para la respectiva evaluación y aprobación.

Cordialmente,

YENIS MARGARITA MARTINEZ JAIME

SULAY SIMANCA PERTUZ

JHON JAIRO LOPEZ

Cartagena,

Señores

COMITÉ DE EVALUACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO

Programa de Administración de Empresas

Universidad tecnológica de Bolívar

Ciudad

Estimados señores:

Cordialmente me dirijo a ustedes con el propósito de informarles que he asesorado metodológica y conceptualmente a los estudiantes **YENIS MARGARITA MARTINEZ JAIME, SULAY SIMANCA PERTUZ y JHON JAIRO LOPEZ** en la elaboración de su Trabajo de Grado, el cual se titula: **“EVALUACION DE LA GESTIÓN DE LA GERENCIA DEL RECURSO HUMANO FRENTE A LAS NUEVAS APLICACIONES DE LOS AVANCES TECNOLÓGICOS IMPLEMENTADOS EN LA DIAN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA”**

Atentamente,

Ing. JAIRO PEREZ PACHECO

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

RESUMEN DE INFORME FINAL

TITULO: “EVALUACION DE LA GESTIÓN DE LA GERENCIA DEL RECURSO HUMANO FRENTE A LAS NUEVAS APLICACIONES DE LOS AVANCES TECNOLÓGICOS IMPLEMENTADOS EN LA DIAN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA”

AUTORES: YENIS MARGARITA MARTINEZ JAIME
SULAY SIMANCA PERTUZ
JHON JAIRO LOPEZ RUEDA

OBJETIVO GENERAL: Evaluar la forma como incide la gestión de la gerencia del recurso humano y las nuevas aplicaciones de los avances tecnológicos implementados en la DIAN, para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: El estudio es de interés porque busca conocer la importancia de la implementación de los avances tecnológicos en las empresas actuales. Hecho que les permite a los trabajadores que componen cada una de las empresas, desempeñar sus labores con mayor eficiencia y eficacia, buscando generar a los servidores externos calidad en los servicios prestados por los trabajadores que componen estas organizaciones. Por tanto, conscientes de la importancia que hoy reviste este tema, la presente investigación tiene repercusión práctica sobre la incidencia de los avances tecnológicos en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena. Aportando información valiosa que servirá de material de reflexión y acción sobre el que hacer de los directivos de las empresas locales Cartageneras y generar acciones tendientes a promover la implementación de nuevas tecnologías que mejoren el desempeño laboral y desarrollo de los trabajadores.

El trabajo se enmarca dentro de las líneas de investigación del programa de la Especialización en Gerencia del Recurso Humanos, pues no cabe duda que para la Universidad Tecnológica de Bolívar, es pertinente promover la constante actualización de conocimientos, técnicas y estrategias administrativas para la optimización de las labores empresariales, mas aún teniendo en cuenta que en la actualidad la alta competitividad de los mercados globalizados han hecho indispensable esta tarea.

Todo esto se realizo a través de una búsqueda adecuada de información al igual que el análisis de los datos necesarios para el proyecto.

RESULTADOS:

Para los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena la principal ventaja tenido en cuenta al momento de elegir los nuevos avances tecnológicos fue alcanzar la eficiencia y eficacia en los procesos que se manejan el la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, seguido de la calidad en los servicios. En tercer lugar se encuentra el hecho de tener nuevos avances tecnológicos los cuales permiten alcanzar parámetros de efectividad laboral y personal. En otros establece que las ventajas para los trabajadores encuestados mencionaron aspectos relevantes, donde enfatizan que con los avances tecnológicos implementados en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, les han facilitado y le han permitido ser más útiles y no cometer errores que en pasado eran de costumbre para ellos, además el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena se encuentra fortalecido.

ASESOR:

JAIRO PEREZ PACHECO

¿Como nació la DIAN?

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, cuando el 1º de junio del año 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN).

Mediante el Decreto 1071 de 1999 se da una nueva reestructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

De igual manera, el 22 de octubre de 2008, por medio del Decreto 4048 se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

¿Cuál es su naturaleza jurídica?

La DIAN está organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

¿Dónde tiene su jurisdicción?

La jurisdicción de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales comprende el territorio nacional, y su domicilio principal es la ciudad de Bogotá D.C.

La DIAN hace presencia en **42** ciudades de Colombia: Arauca, Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Cartagena, Cartago, Cúcuta, Florencia, Girardot, Ibagué, Inírida, Ipiales, Leticia, Maicao, Manizales, Medellín, Mitú, Montería, Neiva, Palmira, Pasto, Pereira, Popayán, Puerto Asís, Puerto Carreño, Riohacha, Santa Marta, San

Andrés, Sincelejo, Sogamoso, Tumaco, Tunja, Turbo, Tuluá, Quibdó, Valledupar, Villavicencio, Yopal.

¿Cómo está constituido su patrimonio?

Está constituido por los bienes que posee y por los que adquiera a cualquier título o le sean asignados con posterioridad.

¿Para qué existe la DIAN?

Para coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones Tributarias, Aduaneras y Cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

¿Quién es el Representante Legal de la DIAN?

La representación legal de la DIAN está a cargo del Director General, quien puede delegarla de conformidad con las normas legales vigentes. El cargo de Director General es de libre nombramiento y remoción; en consecuencia se provee mediante nombramiento ordinario por el Presidente de la República.

¿Qué funciones le competen a la DIAN?

La administración de los impuestos de renta y complementarios, de timbre nacional y sobre las ventas; los derechos de aduana y los demás impuestos internos del orden nacional cuya competencia no esté asignada a otras entidades del Estado, bien se trate de impuestos internos o al comercio exterior; así como la dirección y administración de la gestión aduanera, incluyendo la aprehensión,

decomiso o declaración en abandono a favor de la Nación de mercancías y su administración y disposición.

El control y vigilancia sobre el cumplimiento del régimen cambiario en materia de importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones, y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones.

La administración de los impuestos comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, devolución, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

La administración de los derechos de aduana y demás impuestos al comercio exterior, comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones aduaneras.

La dirección y administración de la gestión aduanera comprende el servicio y apoyo a las operaciones de comercio exterior, la aprehensión, decomiso o declaración en abandono de mercancías a favor de la Nación, su administración, control y disposición, así como la administración y control de los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional, de conformidad con la política que formule el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en la materia, para estos últimos, con excepción de los contratos relacionados con las Zonas Francas.

Le compete actuar como autoridad doctrinaria y estadística en materia Tributaria, Aduanera, de Control de cambios en relación con los asuntos de su competencia, así como los atinentes a los Sistemas Especiales de Importación-Exportación,

Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional.

¿Qué procesos se desarrollan en la DIAN?

En la DIAN existen procesos: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación.

Los **Procesos Estratégicos** tienen como finalidad orientar a la entidad para que cumpla con su misión, visión, política y objetivos y satisfacer las necesidades de las partes interesadas (organización, persona o grupo) que tengan un interés de la Entidad.

Los **Procesos Misionales** tienen que ver con la razón de ser y las responsabilidades de la DIAN como institución del Estado que se refleja en su misión, que comprende coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

Los **Procesos de Apoyo** proporcionan el soporte a los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

Los **Procesos de Evaluación** permiten garantizar un ejercicio de medición, retroalimentación y ajuste, de tal forma que la entidad alcance los resultados propuestos. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

¿Cuáles son los procesos?

Procesos estratégicos

Inteligencia corporativa

Procesos misionales

Asistencia al cliente

Recaudación

Comercialización

Fiscalización y Liquidación

Gestión Jurídica

Operación Aduanera

Administración de Cartera

Gestión Masiva

Procesos de apoyo

Gestión Humana

Recursos Físicos

Recursos Financieros

Servicios Informáticos

Procesos de evaluación

Investigación disciplinaria

Control interno

Defensoría

VISION

En el 2010 la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia ha consolidado: la autoridad fiscal del Estado, la autonomía institucional, los altos niveles de cumplimiento voluntario de las obligaciones que controla y facilita, la integralidad y aprovechamiento pleno de la información de la carga fiscal y la simplificación del sistema tributario, aduanero y cambiario, contando con un equipo de funcionarios públicos comprometido y formado para salvaguardar los intereses del Estado con un sentido de servicio, un soporte tecnológico integral y permanentemente actualizado, y un régimen administrativo especial propio de una entidad moderna que responde a las necesidades de la sociedad, funcionarios contribuyentes y usuarios.

MISION

En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia somos responsables de prestar un servicio de facilitación y control a los agentes económicos, para el cumplimiento de las normas que integran el Sistema Tributario, Aduanero y Cambiarlo, obedeciendo los principios constitucionales de la función administrativa, con el fin de recaudar la cantidad correcta de tributos, agilizar las operaciones de comercio exterior, propiciar condiciones de competencia leal, proveer información confiable y oportuna, y contribuir al bienestar social y económico de los Colombianos.

Valores de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Respeto

Respeto es valoración y cuidado de sí mismo, de los demás, de la naturaleza y de las cosas. Es el aprecio y cuidado del ser, de la esencia de las personas, la vida y las cosas. Respeto es atención, consideración, tolerancia, miramiento, deferencia. El respeto es garantía de preservación de la naturaleza, la especie y la sociedad. En la DIAN nos respetamos mutuamente, honramos los derechos de la ciudadanía y cuidamos la naturaleza y el entorno físico.

Honestidad

Honestidad es integridad y coherencia entre el mundo interno y externo, entre lo que se piensa, se siente y se hace en relación consigo mismo, con los demás y con las cosas. Honestidad es probidad, rectitud, honradez. La persona honesta lleva una vida íntegra, actúa con rectitud, y es honrada en toda circunstancia. La honestidad facilita la construcción del bien, la verdad y la belleza interior. En la DIAN somos honestos, pensamos honradamente y actuamos con rectitud. La práctica de la honestidad orienta el desarrollo de los procesos institucionales y la comunicación interna y externa.

Responsabilidad

Responsabilidad es la capacidad de hacerse cargo libremente de las propias acciones y asumir sus consecuencias, en Pro del bien común. Lo que hacemos trae consecuencias, Según la coherencia que tenga con nuestra moral, las buenas costumbres o las leyes. La responsabilidad favorece el logro de metas individuales y colectivas y la construcción de la sociedad y la cultura. En la DIAN somos responsables. La práctica de la responsabilidad favorece la calidad del servicio que prestamos y facilita la gestión y la toma de decisiones.

Compromiso

Compromiso es la disposición de hacer y dar lo mejor de sí mismo en todo momento, para el logro de aspiraciones individuales y colectivas, el mejoramiento continuo y el bien mayor. Es la obligación contraída, la palabra dada y el empeño. El compromiso impulsa el mejoramiento de los procesos en los que se participa y ayuda en la construcción del bien común. En la DIAN somos comprometidos y damos lo mejor de nosotros en nuestra relación con la ciudadanía y con otras instituciones del Estado. La práctica del compromiso, facilita el mejoramiento continuo y el cumplimiento de metas.

1. INTRODUCCION

A través de la historia de la humanidad, el hombre ha utilizado diferentes formas de mejorar su calidad laboral, desde la implementación de maquinas manuales, hasta hoy día la computadora personal. Hecho que le permite mejorar significativamente su calidad en el servicio prestado al usuario.

Los avances logrados en el área de la informática y las telecomunicaciones han permitido que el hombre se desempeñe de una manera más eficiente, y es esta eficiencia lo que en gran medida, ha motivado a empresas nuevas que día a día exigen mayores retos a quienes lo desarrollan. De esta forma, se ha llegado a alternativas de gran impacto a través del tiempo como son: Internet (correo electrónico), tren rápido, avión, cables de comunicación (ejemplo: fibra óptica, telefonía celular, televisión por cable, etc.).

Al comenzar el tercer milenio, la humanidad está creando una red global de transmisión instantánea de información, de ideas y de juicios de valor en la ciencia, el comercio, la educación, el entretenimiento, la política, el arte, la religión, y en todos los demás campos.

En esta primera década del siglo XXI con el advenimiento de nuevas tecnología y nuevos paradigmas. La mayoría puede reconocer las implicaciones que acarrea los cambios que se van suscitando. Peor dentro del ámbito empresarial, ¿hacia dónde se perfilan las nuevas organizaciones en un entorno cada vez más convulsionado y en constante transformación? Es necesario precisar en que contexto las empresas, sobre todo las Latinoamericanas, se desenvuelven, para estar al tanto sobre cuáles son sus posibilidades de desarrollarse en este mundo altamente globalizado y competitivo; y cómo pueden llegar a gestionar el cambio como única alternativa viable de supervivencia.

Estamos conscientes de que el desarrollo y la innovación dentro del ámbito tecnológico y de la explotación de las telecomunicaciones y la informática, esta irrumpiendo con mayor fuerza en todos los ámbitos de las empresas. Este impacto

es un fenómeno el cual nos tenemos que preparar, debido a la importancia de la implementación de nuevas tecnologías, busca un equilibrio perfecto entre el trabajador efectivo y la organización con calidad.

El progreso científico – técnico trae como consecuencias económicas el aumento de la eficiencia y la producción, así como la solución de los problemas acuciantes de la economía, deviniendo en mejoras del estilo de vida de los trabajadores así como en los servicios que ellos ejecutan en las organizaciones actuales.

En la actualidad los avances tecnológicos van de la mano con el desarrollo de los trabajadores, esto conlleva a que al personal se le capacite. No es más que ***hacer hábil o experto a una persona en un trabajo determinado.***

2. ANTEPROYECTO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

2.1.1 Descripción del problema. El proceso de globalización de la economía y las innovaciones Científicas y Tecnológicas permanentes han propiciado cambios no solamente en la producción y distribución de bienes y servicios en las empresas que desean ser competitivas, sino también nuevas exigencias de implementación de nuevas tecnologías, especialmente para los trabajadores de empresas publicas, los cuales debe estar permanentemente a la vanguardia de equipos tecnológicos que le permitan ser mas productivo.

En este contexto, en Colombia se encuentran diferentes empresas que están a la vanguardia de la implementación de nuevas tecnologías, todo esto en búsqueda de mejorar notoriamente en la toma de decisiones con inmediatez. Con estas herramientas el trabajador tiene un mayor control, y eficiencia en los procesos desarrollados diariamente en la organización, buscando así calidad en los servicios. Y generándole una satisfacción permanente al trabajador, debido a que poseen las herramientas necesarias para un mejor desempeño laboral en la organización.

Las empresas hoy en día buscan adelantos tecnológicos para poder facilitar su trabajo, aumentando su eficiencia y alcanzando objetivos que sin ella, no se podrían lograr, pero para ello, es necesario la utilización del recurso humano para lograrlo,

Dadas estas circunstancias y concientes de que en el futuro se requieren organizaciones exitosas y con calidad, la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena se encuentra desarrollando permanentemente la implementación de nuevas tecnologías, buscando así mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores, mas aun cuando se sabe que el complemento empresa – trabajador no se debe escatimar esfuerzo alguno.

2.1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿De que forma la gestión de la gerencia del recurso humano y las nuevas aplicaciones de los avances tecnológicos implementados en la DIAN han incidido en el desempeño laboral de los trabajadores Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena?

3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

3.1.1 DELIMITACIÓN DE ESPACIO

Esta investigación comprende el espacio geográfico de la ciudad de Cartagena de Indias, específicamente la Dirección Seccional de Aduanas en Cartagena.

3.1.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL

La investigación se delimita al periodo 2002 – 2008, con el propósito de analizar de qué forma los avances Tecnológicos implementados en la DIAN han incidido en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

4. OBJETIVOS

4.1.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la forma como incide la gestión de la gerencia del recurso humano y las nuevas aplicaciones de los avances tecnológicos implementados en la DIAN, para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena

4.1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Describir la evaluación de la gestión de la gerencia del recurso humano frente a las nuevas aplicaciones de los avances tecnológicos implementados en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.
2. Identificar los resultados alcanzados por la implementación de los avances tecnológicos y los factores que explican las mejoras en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.
3. Explicar en que consiste las aplicaciones de los avances tecnológicos que conllevan a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.
4. Explorar las ventajas y desventajas que tienen las aplicaciones por parte de la gestión de la gerencia del recurso humano en la implementación de las nuevas tecnologías. Con el fin de determinar las implicaciones en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio es de interés porque busca conocer la importancia de la implementación de los avances tecnológicos en las empresas actuales. Hecho que les permite a los trabajadores que componen cada una de las empresas, desempeñar sus labores con mayor eficiencia y eficacia, buscando generar a los servidores externos calidad en los servicios prestados por los trabajadores que componen estas organizaciones. Por tanto, concientes de la importancia que hoy reviste este tema, la presente investigación tiene repercusión práctica sobre la incidencia de los avances tecnológicos en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena. Aportando información valiosa que servirá de material de reflexión y acción sobre el que hacer de los directivos de las empresas locales cartageneras y generar acciones tendientes a promover la implementación de nuevas tecnologías que mejoren el desempeño laboral y desarrollo de los trabajadores.

El trabajo se enmarca dentro de las líneas de investigación del programa de la Especialización en Gerencia del Recurso Humanos, pues no cabe duda que para la Universidad Tecnológica de Bolívar, es pertinente promover la constante actualización de conocimientos, técnicas y estrategias administrativas para la optimización de las labores empresariales, mas aún teniendo en cuenta que en la actualidad la alta competitividad de los mercados globalizados han hecho indispensable esta tarea.

6. MARCO DE REFERENCIA

6.1.1 MARCO TEORICO

El avance tecnológico posee una velocidad y un alcance global que genera respuestas adaptativas más que proactivas por parte de las organizaciones. La tecnología modifica procesos, hace más sencillas algunas operaciones y genera un cambio en las competencias e incluso en el número de los recursos humanos. Si bien la tecnología es un factor que no pertenece al sistema de recursos humanos impacta profundamente a la gestión de los mismos, ya que:

- 1 Se eliminan ineficiencias.
- 2 Se detectan y dejan de lado trabajos duplicados.
- 3 Todo lo que no agrega valor se deja de hacer.
- 4 Todo lo que es más rentable tercerizarlo, se terceriza.

Se habla de avances tecnológicos desde varios puntos de vista:

1. Las aplicaciones informáticas relacionadas a la gestión integral del área, con productos de actual vigencia comercial en el mercado, que brindan soluciones más o menos integrales (Meta4, SAP, People Soft, entre otros)
2. Los avances de las telecomunicaciones y la transmisión de datos, originando nuevas formas laborales a distancia, con menor contacto personal pero, a la vez, sin demoras, sin oficinas, sin relaciones cara a cara, sin errores
3. La robótica produciendo sucesivos y permanentes cambios en los procesos productivos, cambiando el perfil de los puestos y ayudando al personal a trabajar eficientemente.

El objetivo de la función de las organizaciones en este aspecto es asumir el papel de facilitador de talento y de valor añadido que proporciona el capital humano a la organización. Para ello, es necesario que muchos de los departamentos redefinan su funcionalidad e incorporen elementos como la automatización de los flujos de trabajo, Internet, la implementación de centros de servicios compartidos para directivos y empleados, la Intranet, etc.

Implantar tecnologías de la información en una empresa no es siempre sinónimo de mejora. Lo más importante es tener un objetivo claro y cuantificable a la hora de tomar las decisiones de para qué invertir, cuánto y cómo. El responsable de la selección de personal es un socio estratégico de la dirección empresarial, ya que la estrategia la diseñan y ejecutan las personas. Es en esta función donde más han influido las nuevas tecnologías.

Además del proceso de selección, las nuevas tecnologías también facilitan la gestión de la plantilla y de la carrera de los empleados. Por un lado, el e-learning permite que las personas recién incorporadas puedan integrarse de forma rápida y económica en la empresa. Por otra parte, han aparecido programas que facilitan a las grandes empresas el seguimiento de la evolución de su personal (los denominados análisis de 180° y 360°), un proceso muy costoso cuando se realiza de forma manual, dada la cantidad importante de datos. Sin embargo, estos programas sirven de poco si no van acompañados de sistemas de mejora. Para ello, es necesario poner en marcha programas de *counseling* (análisis de competencias), *coaching* (ayuda al desarrollo de competencias) y *mentoring* (desarrollo de carreras).

Una vez descubiertas las competencias de cada empleado, será conveniente poner en marcha el plan de formación. Éste debe ser individualizado, algo a lo que contribuye decisivamente el e-learning. Todo esto con base a los avances tecnológicos incorporados en las organizaciones actuales.

Las nuevas tecnologías han dado lugar a nuevas formas de relación con el empleado, conocidas como *business to employee* (B2E) o 'employee power'. Una de sus principales herramientas es el portal corporativo, es decir, una página web interna (Intranet) dirigida a los empleados en la que debería figura toda la información y herramientas necesarias para su adecuado desempeño en la empresa. Se trata de un estilo de dirección, basado en reconocer a los niveles más bajos de empleados su poder dentro de la organización, que fomenta la

participación del empleado en la toma de decisiones y acepta sus ideas como elemento clave.

Aparece también la 'mentoría biunívoca': ya no sólo los veteranos forman a los jóvenes, sino que los jóvenes aportan su conocimiento sobre las nuevas tecnologías a los veteranos.

Los avances tecnológicos se convirtieron en una herramienta esencial para garantizar la administración del área y el aumento de su productividad.

Las compañías consideran las herramientas de gestión como una variable para mejorar procesos de negocios. A la hora de relevar el mercado en busca de la solución tecnológica adecuada, las firmas procuran acrecentar el capital de la empresa y obtener una tasa de retorno de la inversión óptima. "Piden una buena funcionalidad y mucha flexibilidad en la solución, bajos costos de adquisición, uso y mantenimiento, y la posibilidad de incrementar la productividad del usuario", Solicitan soluciones que resuelvan la problemática completa de los empleados y que no pierdan de vista la gestión del Capital Intelectual. Desde el punto de vista tecnológico se buscan soluciones multiplataforma y que corran sobre cualquier base de datos. Otro factor tecnológico muy requerido es que la herramienta permita ser usada por medio de Internet.

Cada vez es más necesario para las organizaciones implantar sistemas tecnológicos que les permitan controlar el acceso de visitantes, empleados o vehículos a determinadas áreas de un edificio, supervisar el estado de las alarmas por zonas, o tener un control de las entradas y salidas, entre otras medidas. Por ello, las empresas son cada vez más conscientes de la importancia de la instalación de sistemas de control y seguridad en sus instalaciones. Hecho que le facilita y optimiza el desempeño del trabajador actual en una organización.

El aumento en la demanda de este tipo de herramientas ha permitido a las compañías líderes del sector invertir en la mejora tecnológica de sus soluciones, y es que la manera de mejorar estas soluciones de seguridad y control empresarial y de adaptarse a las necesidades de cada corporación pasa por la innovación tecnológica. La inversión en I+D+i de las compañías especializadas es algo imprescindible, un elemento que marca el futuro y diferencia la posición competitiva de cada una de estas firmas en el mercado. ¹

¹ Nuevas aplicaciones en RRHH elaborado por Alejandro Lázaro Pág. 1,2,3

6.1.2 GLOSARIO

Sifaro: Sistema de Fiscalización Aduanera rápido y oportuno.

Financiero: Sistema utilizado por al área de recursos físicos mediante el cual se registran los movimientos de ingresos y egresos de la administración.

Sincyexp: Sistema para el control de Insumos y expedientes.

SRH: SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS. Permite capturar todas las novedades de personal tales como vacaciones, licencias, incapacidades, permisos, etc.

Confacor. Sistema que permite verificar la autenticidad de firma de una declaración de origen.

Alinv: Sistema Informático de Inventarios por medio de cual se ingresa y se da de baja todos los elementos o bienes tangibles de la administración.

Alas: sistema de consulta de arancel de aduanas.

ADA: sistema de inventario de mercancías aprehendidas decomisadas y en abandono.

Carrara: Sistema por medio del cual se incorporan o capturan las denuncias penales hechas por la administración.

SYGA (impo-expo): Sistema Informáticos de gestión aduanera para importaciones y exportaciones.

Siscobra: Sistema de cobranzas que permite administrar la cartera de los expedientes que vienen de otras administraciones.

Correspondencia: Sistema de Administración de correspondencia.

Gestor: Herramienta informática que permite controlar los expedientes de fiscalización tributaria y expedir los diferentes actos administrativos que de ellos se derive.

Notificar: Aplicativo utilizado por las diferentes áreas de la seccional de impuestos.

SIEF: Sistema de información y Estadísticas de Fiscalización.

Sipac: Sistema para Administración de cartera de Cobranzas.

CCC: Cuenta corriente Contribuyente.

Devycmp. Sistema de devoluciones y compensaciones.

Liquida: Sistema para liquidación de facilidades de pago.

FAC20: Sistema para solicitud de expedición y renovación de resoluciones de facturación.

MUISCA: Modelo único de Ingresos, servicios y control automatizado.

SEGG: Sistema estadístico en el cual se ingresan todas las estadísticas de cada división, actividades planeadas vs actividades ejecutadas.

IHRMIS: Sistema integrado de información gerencial en recursos humanos. Es una base de datos (útil para todos los procesos de RRHH).

Management Audit: Evaluación de personal gerencial mediante tecnologías tales como **Management audit**.

Knowledge Management (KM): es el proceso mediante el cual se gobierna la creación, disseminación y uso del conocimiento.

Intranet: Las redes internas corporativas son unas potentes herramientas que permiten divulgar información de la compañía a los empleados con efectividad, consiguiendo que estos estén permanentemente informados con las últimas novedades y datos de la Organización.

Biometría: consiste en la comparación de características físicas de los individuos con un patrón conocido y almacenado en una base de datos.

E-recruitment: es la búsqueda de candidatos a través de la Red.

E-learning: Fomenta el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación facilitando la creación, adopción y distribución de contenidos, así como la adaptación del ritmo de aprendizaje y la disponibilidad de las herramientas de aprendizaje independientemente de límites horarios o geográficos.

Human Concepts: Soluciones para la creación de organigramas y el modelado del personal, orientadas a empresas, gerentes y ejecutivos de RR.HH.

Meta4: Programa para fomentar la productividad de la empresa mediante la inversión en RR.HH.

E-HR (Stradivarius): Es un sistema de nómina y una Intranet integrados.

RH pro: Módulo para la gestión de tiempos y diversas opciones que apuntan a la descentralización de la operación y al employee self service (traducible como autoservicio de empleados)"

Denarius: Es una herramienta que no sólo permite a los directivos acceder a informes típicos de la gerencia, sino que tiene un tablero de comando para enfocar las actividades clave del área y controlar su desarrollo.

PeopleSoft: Es una solución de Recursos Humanos que permite administrar procesos de negocios del área, desde la contratación hasta la jubilación.

SAP: El sistema SAP de RR.HH. está diseñado con una base tecnológica, que es la base de Net-Weaver. El área básica es lo que se llama procesos de fuerza trabajo.

Oracle: es una herramienta para encontrar, extraer y analizar datos relacionados con el capital humano.

7. VARIABLES

7.1.1 VARIABLE DEPENDIENTE

Avances Tecnológicos implementados en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

7.1.2 VARIABLES INDEPENDIENTES

Desempeño Laboral

7.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE | INDICADOR | FUENTE |
|-----------------------------|---|--|
| Avances Tecnológicos | <ol style="list-style-type: none">1. Calidad en el servicio2. Mejora continua en los procesos3. Minimización del tiempo en los procesos | Encuestas a la Dirección Seccional de Aduanas De Cartagena |
| Desempeño Laboral | <ol style="list-style-type: none">1. Eficiencia2. Eficacia3. Efectividad | Encuestas a la Dirección Seccional de Aduanas De Cartagena |

7.1.4 DISEÑO METODOLOGICO

7.1.5 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se trata de una investigación de carácter demostrativo explicativo, debido a que se orienta a determinar la forma como inciden en el desempeño laboral los avances tecnológicos implementados en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

8. FUENTES Y TECNICAS PARA LA OBTENCION DE LA INFORMACIÓN

8.1.1 FUENTE PRIMARIA

La información primaria se obtendrá aplicando un formato de encuesta a los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

8.1.2 FUENTES SECUNDARIAS

Se empleará una gama de documentos como revistas, libros, artículos, y estudios relacionados con el tema.

8.1.3 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para una primera organización proveniente de la encuesta se utilizará una hoja de calculo EXCEL, ordenada de acuerdo a la operativización de las variables. La codificación a utilizar será la que aparece en los instrumentos de encuesta. La información en esta etapa del proceso investigativo se procesará también mediante el uso de la estandarización de respuestas y cruce de variables en los respectivos formatos diligenciados. De igual forma, la presentación de la base de datos se hará con tablas y graficas principalmente.

8.1.4 POBLACION

La población para este trabajo se tomó según el numero de trabajadores que componen la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, con matricula en la cámara de comercio de la ciudad de Cartagena. De acuerdo con la información del registro mercantil de la Cámara de Comercio. Por tanto en total se realizaron (No.84) encuestas.

Divisiones que conforman la Dirección Seccional de Aduanas en Cartagena.

| | |
|--|------------|
| Total de funcionarios de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena | 164 |
| Despacho (conformado por Despacho, GIT de Personal, Control Interno e Informática) | 24 |
| División de Gestión Administrativa y Financiera | 29 |
| División de Gestión de Fiscalización | 29 |
| División de Gestión de la Operación de Aduanera | 64 |
| División de Gestión de Liquidación | 8 |
| División de Gestión Jurídica | 10 |

9. ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCION SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA

9.1.1 DESPACHO

Esta área se divide en el Despacho, Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Personal, Control Interno e Informática, se encuentra compuesta por 24 personas, este grupo de profesionales, busca proveer todos los servicios requeridos para la adecuada gestión del capital humano con el que cuenta la Entidad, realizando seguimiento y verificación de los resultados obtenidos por los diferentes procesos desarrollados en la administración, de acuerdo a los establecido por las normas para cada uno de ellos. Incluye la gestión de las actividades relacionadas con selección, administración, formación, desarrollo, evaluación y auditoría, auditoría interna de calidad, servicios informáticos, recursos de software, recursos computacionales en cuanto a Hardware y Telecomunicaciones.

9.1.2 DIVISION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Esta División esta conformada por 29 trabajadores, los cuales se encuentran encargados de administrar eficientemente los recursos físicos y financieros, además de custodiar y comercializar la mercancía aprendida, decomisada y abandonada a favor de la Nación (ADA). Basados en los requerimientos efectuados por cada una de las áreas misionales y los generados por el cotidiano funcionamiento de la Entidad. Como etapa final del proceso aduanero garantiza efectivamente el manejo del inventario, la custodia, disposición, austeridad en el gasto público. Ello incluye la administración de infraestructura, adquisición de bienes y servicios, gestión documental, presupuesto, tesorería, contabilidad general, control a la custodia de la mercancía y bienes y disposición de mercancías, bienes y servicios.

9.1.3 DIVISION DE GESTION DE FISCALIZACION

Esta División esta conformada de 29 trabajadores, que se encargan de planear, organizar, dirigir y evaluar las actividades relacionadas con la prevención, investigación, determinación, penalización, aplicación de multas y demás emolumentos de competencia de la Entidad. Incluye actividades como aprehensión de mercancías o decomiso directo, determinación e imposición de sanciones, ejercen control aduanero sobre las zonas secundarias (almacenes, centros comerciales y carreteras), reciben insumos de la División de Gestión de la Operación Aduanera.

9.1.4 DIVISION DE GESTION DE LA OPERACION ADUANERA

Esta División esta conformada por 64 trabajadores, los cuales planean, organizan, dirigen y evalúan las actividades relacionadas con la aplicación y desarrollo de la operación aduanera, regímenes aduaneros, valoración aduanera, clasificación arancelaria, normas de origen y análisis físico y químico de las mercancías, facilitando y agilizando todas las operaciones. Incluye ingreso de mercancías al Territorio Aduanero Nacional, salida de mercancías del Territorio Aduanero Nacional, Transito aduanero, autorización y control de auxiliares de la función publica aduanera y usuarios aduaneros, arancel de aduanas, laboratorio y análisis físico/ químico de mercancías, valoración y origen de mercancías.

9.1.5 DIVISION DE GESTION DE LIQUIDACION

En esta división se busca definir la situación jurídica de las mercancías, la división de gestión de liquidación se encuentra conformada por 8 trabajadores. Incluye definición de situación jurídica de mercancías, determinación del impuesto, gravámenes y liquidaciones oficiales

9.1.6 DIVISION DE GESTION JURIDICA

Esta división se encuentra conformada por 10 trabajadores, y estos son los encargados de compilar, actualizar y divulgar las normas sobre regímenes aduaneros, de comercio exterior del orden nacional, interpretar, actuar como autoridad doctrinaria en dichas materias. Incluye vía gubernativa, normativa y doctrina y representación externa.

Comprendiendo cada una de las divisiones que conforman la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena profundizamos en el estudio explicativo de las implementaciones de avances tecnológicos en búsqueda de mejora el desempeño laboral de los trabajadores de esta Dirección Seccional, buscando un acercamiento a la realidad empresarial a través de la implementación de los avances tecnológicos como herramientas a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, podemos analizar este enfoque de la siguiente manera:

- 1 ***Espíritu Empresarial al implementar los avances tecnológicos en aras de mejorar el desempeño.*** Este enfoque busca que los empleados de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena se motive, capacite y formar a los trabajadores en el desarrollo de una acción creativa, que les permita actuar con espíritu empresarial en todas sus actividades, con capacidad de identificar una buena oportunidad de ser más eficientes en su trabajo.
- 2 ***Investigación en las Operaciones diarias al implementar los avances tecnológicos en aras de mejorar el desempeño.*** Se busca que el trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena desarrollen la capacidad de: determinar en qué tipo de situaciones es aplicable requerir ayuda, ya sea en la utilización de nuevas tecnologías, este hecho le permite al trabajador estar constantemente investigando sobre los componente que conforman estas nuevas tecnológicas, debido a

que con estas nuevas tecnologías ellos mejoraran su desempeño. En este sentido los trabajadores son pieza activa en la consecución de éxito de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

- 3 **La producción.** La idea es que el trabajador de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena sea capaz de analizar y diseñar sistemas de producción en la Dirección en ambientes de mercados globales aplicando los diferentes conceptos de producción y valorando los efectos de la implementación de los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, generando así el desempeño efectivo de su grupo de trabajo.
- 4 **Decisiones Empresariales.** La Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena busca que los trabajadores tomen decisiones Empresariales, la cuales pretende desarrollar en los trabajadores las habilidades fundamentales para tomar decisiones que conduzcan a realizar sus tareas diarias exitosamente.
- 5 **Talento Humano.** Formar al trabajador de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena para que, como gestor de los procesos de calidad, esté en capacidad de conocer y desarrollar habilidades para administrar el talento humano mediante la aplicación de la implementación de los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, permitiendo un desarrollo e integración de dichos recursos de una manera efectiva con los objetivos de la organización.

10.1. NUEVAS TECNOLOGIAS IMPLEMENTADAS EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA. PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJADORES.

10.1.1 Sifaro: Sistema de Fiscalización Aduanera rápido y oportuno.

10.1.2 Financiero: Sistema utilizado por al área de recursos físicos mediante el cual se registran los movimientos de ingresos y egresos de la administración.

10.1.3 Sincyexp: Sistema para el control de Insumos y expedientes.

10.1.4 FAC20: Sistema para solicitud de expedición y renovación de resoluciones de facturación.

10.1.5 Confacor. Sistema que permite verificar la autenticidad de firma de una declaración de origen.

10.1.6 Alinv: Sistema Informático de Inventarios por medio de cual se ingresa y se da de baja todos los elementos o bienes tangibles de la administración.

10.1.7 Alas: sistema de consulta de arancel de aduanas.

10.1.8 ADA: sistema de inventario de mercancías aprehendidas decomisadas y en abandono.

10.1.9 Carrara: Sistema por medio del cual se incorporan o capturan las denuncias penales hechas por la administración.

10.1.10 SYGA (impo-expo): Sistema Informáticos de gestión aduanera para importaciones y exportaciones.

10.1.11 Siscobra: Sistema de cobranzas que permite administrar la cartera de los expedientes que vienen de otras administraciones.

10.1.12 Correspondencia: Sistema de Administración de correspondencia.

10.1.13 Gestor: Herramienta informática que permite controlar los expedientes de fiscalización tributaria y expedir los diferentes actos administrativos que de ellos se derive.

10.1.14 Notificar: Aplicativo utilizado por las diferentes áreas de la seccional de impuestos.

10.1.15 SIEF: Sistema de información y Estadísticas de Fiscalización.

10.1.16 Sipac: Sistema para Administración de cartera de Cobranzas.

10.1.17 CCC: Cuenta corriente Contribuyente.

10.1.18 Devycomp. Sistema de devoluciones y compensaciones.

10.1.19 Liquida: Sistema para liquidación de facilidades de pago.

10.1.20 MUISCA: Modelo único de Ingresos.

10.1.21 SEGG sistema estadístico, que permite ingresar los cumplimientos de cada división, actividades planeadas vs. Actividades ejecutadas.

10.1.22 SRH: SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS. Permite capturar todas las novedades de personal tales como vacaciones, licencias, incapacidades, permisos, etc.

11. 2 ANTECEDENTES DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ESTUDIADAS PARA LA IMPLEMENTACION DEL SRH EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA

11.2.1 IHRMIS

Sistema integrado de información gerencial en recursos humanos. Es una base de datos (útil para todos los procesos de RRHH), compartida no solamente por todos los miembros de una corporación global sino también por otras compañías. Esto abre un nuevo concepto en materia de la verdadera confidencialidad de la información de RRHH que intentando resguardar los intereses de una empresa, termina por cercenar las posibilidades laborales. Porque no es sólo una base de datos sino una BD conectada a los sistemas de capacitación ofrecida, puestos ofrecidos, evaluaciones de desempeño y potencial, etc.

11.2.2 Management Audit

Evaluación de personal gerencial mediante tecnologías tales como **Management Audit**, que participan de algunos conceptos de la evaluación de potencial muy útil como sistema de evaluación de competencias gerenciales, mediante entrevistas y evaluaciones profundas por parte de expertos.

11.2.3 Knowledge Management (KM)

La administración del conocimiento (KM) es el proceso mediante el cual se gobierna la creación, diseminación y uso del conocimiento. Implica hacer una revisión del capital intelectual focalizando en los recursos singulares, las funciones

críticas y los obstáculos que podrían amenazar el flujo del conocimiento para su uso diario dentro de la organización. Este proceso implica una renovación continua de la base de conocimientos de la organización para lo cual es necesario crear estructuras de soporte y poner en marcha instrumentos de inteligencia tecnológica, haciendo énfasis en el trabajo de equipo y la difusión del conocimiento. La KM protege y conserva el conocimiento organizacional, genera oportunidades para ampliar las posibilidades de decisión, mejora los servicios y productos y agrega flexibilidad a la organización.

11.2.4 Intranet

La intranet es la tecnología más usada en la prestación de servicios de RR.HH. Las redes internas corporativas son unas potentes herramientas que permiten divulgar información de la compañía a los empleados con efectividad, consiguiendo que estos estén permanentemente informados con las últimas novedades y datos de la organización. Muchas organizaciones han invertido en costosos Sistemas de Información de Recursos Humanos (SIRH), como SAP o PeopleSoft, aunque el resultado no ha sido el esperado y se han visto en serias dificultades para alcanzar el ahorro que esas inversiones prometían. Una manera de obtener un mayor beneficio de estos sistemas es desarrollar una función de servicios compartidos. Éstos permiten a las empresas aprovechar tanto los SIRH y los sistemas de Enterprise Resource Planning (ERP) para consolidar los servicios administrativos y reducir los costes laborales.

11.2.5 Biometría

En el ámbito de tecnologías de lectura para el hardware, la innovación viene marcada por los modernos sistemas de verificación biométrica para la identificación de personas. La biometría consiste en la comparación de características físicas de los individuos con un patrón conocido y almacenado en una base de datos. Mediante esta tecnología, los lectores identifican a la persona

a través de sus manos, patrones oculares, huellas digitales, emisión de calor o voz.

El uso de estos dispositivos biométricos hace que se reduzcan los costes de administración, puesto que tan sólo se necesita una persona para administrar y actualizar la base de datos, además del mantenimiento del lector. Ya no es necesario hacer tarjetas para cada empleado, o renovarlas cuando se estropean o se pierden, además de que las características biométricas de una persona son intransferibles a otra.

11.2.6 “e-recruitment”

La aparición de Internet ha dado lugar al denominado “e-recruitment”, es decir, la búsqueda de candidatos a través de la Red. La publicación de ofertas de trabajo en Internet es una forma de multiplicar el número de solicitudes de trabajo recibidas, y además ofrece alcance global. Han surgido aplicaciones que permiten realizar una selección automática en función de los criterios definidos. Eso sí, la entrevista cara a cara es imprescindible para tomar la decisión final.

El concepto de *e-recruitment* ha alcanzado niveles muy importantes. La utilización de Internet y de softwares especializados ha posibilitado, en el mundo y ya fuertemente en Argentina, que los head hunters, las consultoras de selección y muchas empresas, a través de sus portales corporativos, reciban, clasifiquen y seleccionen postulantes con ventajas considerables en términos de tiempo y costo.

11.2.7 E-learning

En lo que se refiere a formación del personal, la mayoría de los sistemas incluye módulos de educación electrónica. Así, los usuarios pueden realizar búsquedas on line de los cursos de su interés, seleccionar el deseado, ver su estructura e inscribirse. La solución puede incluir la elección entre el formato de audio y video, seleccionar el idioma en el que se desee hacer el curso e interactuar con el

instructor y compañeros mediante e-mail, chat y foros. El e-Learning fomenta el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación facilitando la creación, adopción y distribución de contenidos, así como la adaptación del ritmo de aprendizaje y la disponibilidad de las herramientas de aprendizaje independientemente de límites horarios o geográficos.

11.2.8 Human concepts

Los nuevos productos se afianzan sobre la posición de HumanConcepts como líder en soluciones para la creación de organigramas y el modelado del personal, orientadas a empresas, gerentes y ejecutivos de RR.HH. Las soluciones proporcionan a las organizaciones un marco que permite evaluar su personal actual, crear hipotéticos escenarios futuros de cara a mejorar la toma de decisiones y comunicar con precisión a toda la empresa la información fundamental acerca de su capital humano. Opciones de integración mejoradas: integración mejorada en tiempo real con los sistemas de RR.HH. existentes, incluyendo SAP, Oracle y PeopleSoft.

11.2.9 Meta4

El principal objetivo de Meta4 es fomentar que la productividad de la empresa sea claramente un motivo para la inversión en RR.HH. Está desarrollando una completa oferta de soluciones específicas y complementarias a la gestión básica del empleado, para la mejora del clima laboral, para buscar fórmulas de compensación distintas, para la evaluación del desempeño laboral, etc. que permitan a las empresas avanzar en la gestión y retención del talento. Meta4 además contempla fórmulas específicas para sus clientes tradicionales que premian su fidelidad. La empresa lanzó una solución que combina la gestión del capital humano e intelectual. Incluye tareas de administración típicas y de gestión de Recursos Humanos. La herramienta integra el management del conocimiento con funcionalidades laborales colaborativas --foros, creación de información,

comunicación, contextualización de contenidos, entre otras-. El objetivo es reutilizar el conocimiento de la organización para aplicarlo a la práctica.

11.2.10 e-HR (Stradivarius)

Durante el último año, Stradivarius Argentina lanzó Strad e-HR, un sistema de nómina y una intranet integrados. Mediante la red, los empleados pueden realizar seguimientos de planes de carrera, solicitar licencias, informar cambios en la composición familiar y consultar recibos de sueldos, entre otras acciones. "Facilita una mejor integración del personal y permite realizar tareas de evaluación de desempeño por parte de la dirección o área gerencial".

11.2.11RH pro

La primera versión RH Pro, comercializada por Heidt & Asoc para la Argentina, salió al mercado en 1996 y desde entonces buscaron mejorarla. Han desarrollado un módulo para la gestión de tiempos y diversas opciones que apuntan a la descentralización de la operación y al employee self service (traducible como autoservicio de empleados)"

11.2.12 Denarius

La firma argentina InterSoft comercializa el sistema de Recursos Humanos Denarius Human Capital. La herramienta no sólo permite a los directivos acceder a informes típicos de la gerencia, sino que tiene un tablero de comando para enfocar las actividades clave del área y controlar su desarrollo. Además de los módulos básicos, el producto también incluye la funcionalidad self service.

11.2.13 PeopleSoft

PeopleSoft, Inc. es una compañía que suministra software de planificación de Recursos Humanos, gestión de Recursos Humanos y gestión de las Relaciones

con los clientes. PeopleSoft 8 HRMS es una solución de Recursos Humanos que permite administrar procesos de negocios del área, desde la contratación hasta la jubilación, con aplicaciones basadas en Internet y construidas sobre la base de un registro de mejores prácticas de más de diez años. Fundada en 1987 y adquirida en 2005 por Oracle Corporation.

11.2.14 SAP

El sistema SAP de RR.HH. está diseñado con una base tecnológica, que es la base de Net-Weaver. El área básica es lo que se llama procesos de fuerza trabajo; que incluye: datos personales, direcciones, tema de beneficios, nómina, gestión de tiempos. Actualmente se están moviendo hacia un área más estratégica para el área de recursos humanos. Hay una tendencia que se quiere ir más allá de lo que son los datos básicos, y poder realmente incluir la estrategia de la empresa, basada en lo que es el capital humano. En esta área se habla de retención de talento, por ejemplo reclutamiento, educación o capacitación, evaluación de desempeño, compensaciones basadas en su desempeño, y la "ultra gestión de talento".

11.2.15 Oracle

La solución Oracle Human Resources Management brinda herramientas para encontrar, extraer y analizar datos relacionados con el capital humano. A las funciones tradicionales de liquidación y seguimiento de legajos se le fueron agregando paulatinamente otras más sofisticadas, como la de gestión de competencias, hasta llegar en la actualidad a la de autoservicio o self service. Entre otros productos, este proveedor también brinda una aplicación que permite realizar análisis sobre la fuerza laboral, presupuestos, desarrollo, salarios y reclutamiento.²

² Nuevas aplicaciones en RRHH elaborado por Alejandro Lázaro Pág. 3,4,5

12. ANÁLISIS DE LOS AVANCES TECNOLÓGICOS IMPLEMENTADOS EN LA DIAN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCION SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA

12.1.1 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCION SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA.

12.1.2 Principales ventajas para los trabajadores. La tabla 3 detalla los tres principales aspectos relacionados con las ventajas al utilizar los avances tecnológicos en su vida laboral tuvo en cuenta al momento de acceder a trabajar con estos avances tecnológicos en la que los trabajadores actualmente se encuentran inmersos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

Tabla 1. Principales ventajas tenidas en cuenta al momento de elegir los avances tecnológicos

| Ventajas | % |
|--|----------|
| Eficiencia y Eficacia en los procesos | 30% |
| Calidad en los servicios | 29% |
| Efectividad laboral y personal | 15% |
| Otros | 26% |

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

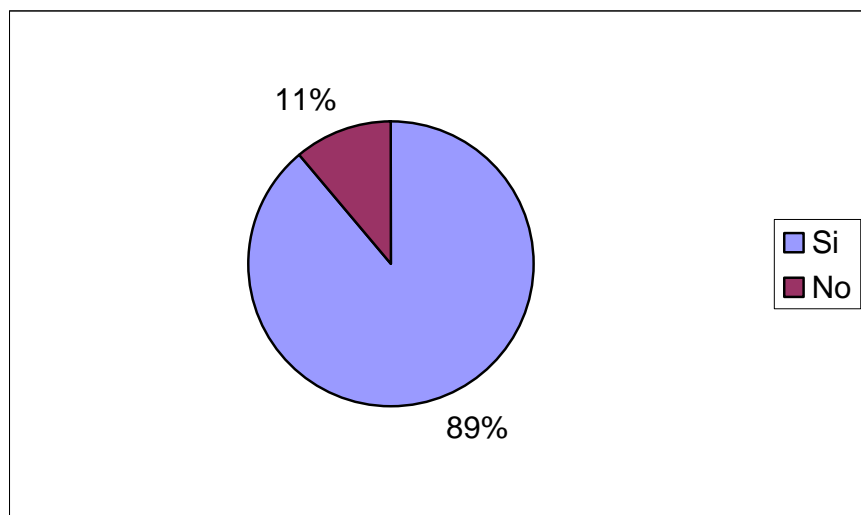
Los resultados mostraron que para los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, la principal ventaja tenida en cuenta al momento de elegir los nuevos avances tecnológicos, fue alcanzar la eficiencia y eficacia en los procesos que se manejan en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, seguido de la calidad en los servicios. En tercer lugar se encuentra el hecho de tener nuevos avances tecnológicos los cuales permiten alcanzar parámetros de

efectividad laboral y personal. En otros establece que las ventajas para los trabajadores encuestados mencionaron aspectos relevantes, donde enfatizan que con los avances tecnológicos implementados en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, les han facilitado y le han permitido ser más útiles y no cometer errores que en pasado eran de costumbre para ellos, además el sentido de pertenencia de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena se encuentra fortalecido.

12.1.3 Los conocimientos que tienen los trabajadores con la implementación de los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

Con respecto al conocimiento que tienen los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena por la implementación de los avances tecnológicos en su trabajo en las diferentes divisiones que conforman la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, se tiene que en general más del 80% de los trabajadores conocen el plan de la implementación de nuevas tecnologías, tal como aparece en la siguiente gráfica. Estos conocimientos se ven reflejados en el conjunto de capacitaciones al cual se tuvieron que presentar cada uno de los trabajadores, debido a las nuevas tecnologías que se implementarían en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

Gráfica 1. Conocimiento que tienen los trabajadores con la implementación de los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

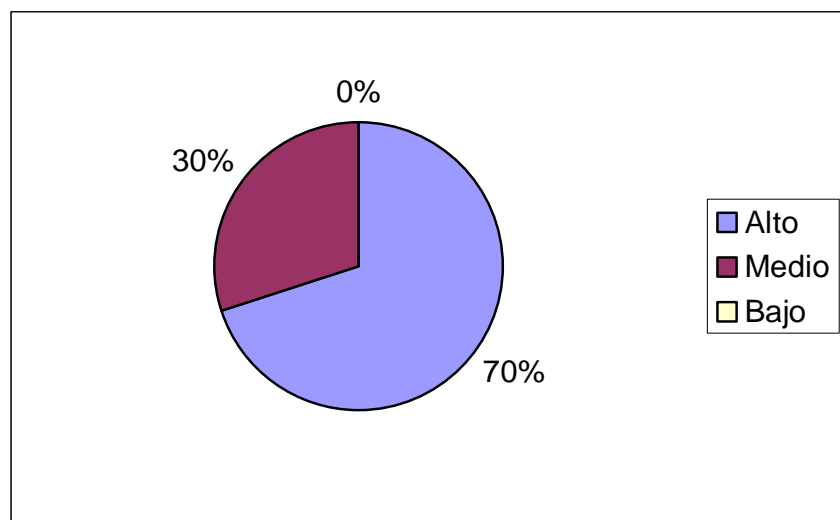


Este porcentaje puede considerarse alto y muy positivo para la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, debido a que los trabajadores afianzan sus conocimientos con las capacitaciones, en búsqueda de obtener un equilibrio, entre los nuevos avances tecnológicos y los procesos que ejecutan a diario los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

12.1.4 Congruencia entre los avances tecnológicos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

En este aspecto la dinámica de las encuestas muestra que sólo el 70% de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena afirman encontrar un alto grado de correspondencia entre los avances tecnológicos y el desempeño laboral, como se puede ver en la siguiente gráfica.

Gráfica 2. Grado de congruencia entre los avances tecnológicos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.



Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

De igual forma, los resultados arrojados mostraron que un porcentaje alto de 70% de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena encuestados respondieron que existe una congruencia alta entre los avances tecnológicos y el desempeño laboral, lo cual indica que debe revisarse cual es el impacto de los avances tecnológicos y el desempeño laboral asimilando por los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena y el conocimiento real que estos tienen estos trabajadores frente al cambio de nuevas tecnologías en sus puestos de trabajo; es decir, observar el grado de efectividad de los avances tecnológicos frente a el mejoramiento del desempeño laboral. No obstante estos resultados, el diagnóstico general se mantiene, es decir, mayoritariamente los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena consideran en un grado alto la relación entre los avances tecnológicos y el desempeño laboral.

12.1.5 Atención por parte de los Directivos para mejorar el desarrollo de los resultados de los avances tecnológicos frente al desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

Se debe tener en cuenta que la Dirección General de la DIAN debe determinar por su formación, a cada uno de los trabajadores que conforman la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena. La cual se orienta a través de los diferentes divisiones quienes son los que canalizan el proceso enseñanza aprendizaje sobre la implementación de los avances tecnológicos; por tal motivo se formularon algunos interrogantes a los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena con la intención de conocer su opinión sobre la calidad de la atención por parte de los directivos de la DIAN.

Tabla 2. Calificación que le dan los trabajadores a los directivos con respecto al método de seguimiento y enseñanza para mejorar el desarrollo de los resultados de los avances tecnológicos frente al desempeño laboral de los trabajadores.

| | Dirección Seccional de Aduanas en Cartagena | | |
|--|---|-------|------|
| | Alto | Medio | Bajo |
| 1. Aclarar interrogantes de temas dados en la DIAN | 56% | 33% | 11% |
| 2. Aclarar dudas | 22% | 67% | 11% |
| 3. Solicitar orientación para trabajo diario | 56% | 33% | 11% |

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

En relación con la tabla 3, se pueden resaltar algunas características relacionadas con los Directivos de la DIAN analizado, en lo correspondiente a la atención dada por estos. Se tiene entonces que los trabajadores encuestados, sólo el 56% de los Directivos aclaran interrogantes de temas dados en las capacitaciones; de

igual manera, a penas un 22% aclara dudas en cuanto al uso de herramientas tecnológicas. En cuanto a la orientación que brindan los Directivos para el trabajo diario, se obtuvo que apenas el 56% de los encuestados calificaron en un nivel alto este aspecto. Cabe anotar entonces que en estos aspectos, el seguimiento y enseñanza analizada presenta una calificación muy regular.

12.1.6 Calidad de los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

Como se puede apreciar en la tabla 4, se presenta una calificación en términos generales positiva en cuanto a la efectividad de los avances tecnológicos en el desempeño de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena. Los mejores resultados se presentan en aspectos como el eficiencia y eficacia en los procesos y disponibilidad del personal en general, calidad en el servicio, mejora continua en los procesos, minimización de tiempo en los procesos ejecutados, tiempo de atención del personal externo, los cuales son calificados como adecuados por lo menos por el 90% de los encuestados.

Tabla 3. Calificación de la calidad con que cuenta los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

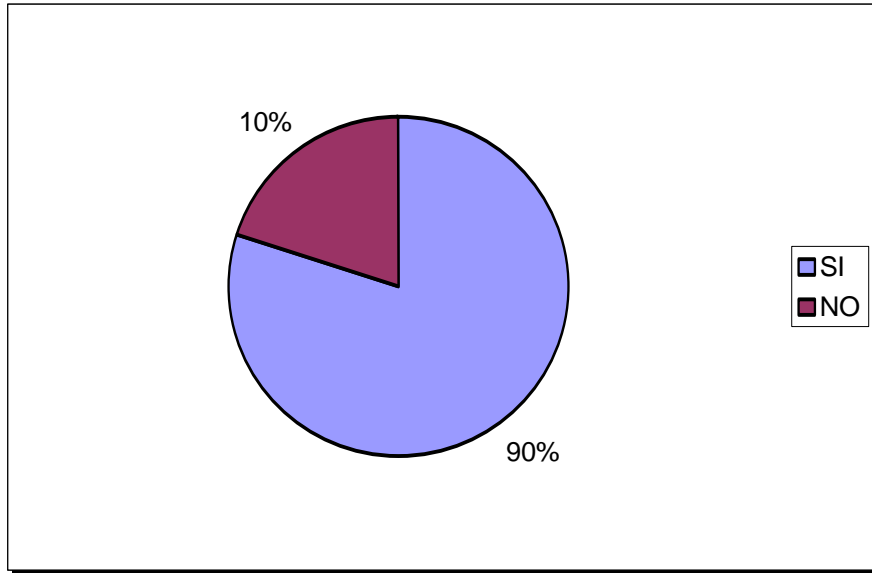
| Calidad de los Avances Tecnológicos en la DIAN | Adecuado | Insuficiente | Muy insuficiente |
|---|----------|--------------|------------------|
| División de Gestión de Administrativa y Financiera | | | |
| a. Disposición de equipos | 73% | 14% | 13% |
| b. Conservación y mantenimiento de los equipos | 80% | 10% | 10% |
| c. Actualización de equipos | 60% | 37% | 3% |
| División Liquidación y Jurídica | | | |
| a. Calidad en el servicio | 93% | 7% | 0% |
| b. Mejora continua en los procesos | 73% | 20% | 7% |
| c. Minimización de tiempo en procesos | 90% | 10% | 0% |

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| d. Tiempo de atención al cliente | 70% | 30% | 0% |
| División de Gestión de la operación Aduanera | | | |
| a. Disponibilidad del personal | 53% | 30% | 17% |
| b. Actualización del material de consulta | 73% | 13% | 14% |
| c. Estado del material de consulta | 73% | 20% | 7% |
| d. Atención del personal | 83% | 17% | 0% |
| e. Tiempo de atención del personal | 90% | 10% | 0% |
| f. Trato y disponibilidad del personal | 90% | 10% | 0% |

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

12.1.7 Conformidad de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena Considerando el constante cambio de los procesos tecnológicos que en la actualidad se utilizan en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, se encuentra una situación particular con respecto a los procesos ejecutados en la DIAN debido a que, en primera instancia, se tiene que una gran mayoría representada por el 90% de los encuestados se encuentra conformes. En contraposición a esto sólo el 10% de los encuestados no se encuentra un poco inadaptados, debido a que no asimilan el proceso de cambio en el cual la gestión de la gerencia del recurso humano de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena viene implantando para mejorar significativamente los procesos a los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, tal como se observa en la gráfica 6.

Gráfica 3. Porcentaje de trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena que se encuentran conformes con la implementación de los avances tecnológicos en sus procesos diarios.



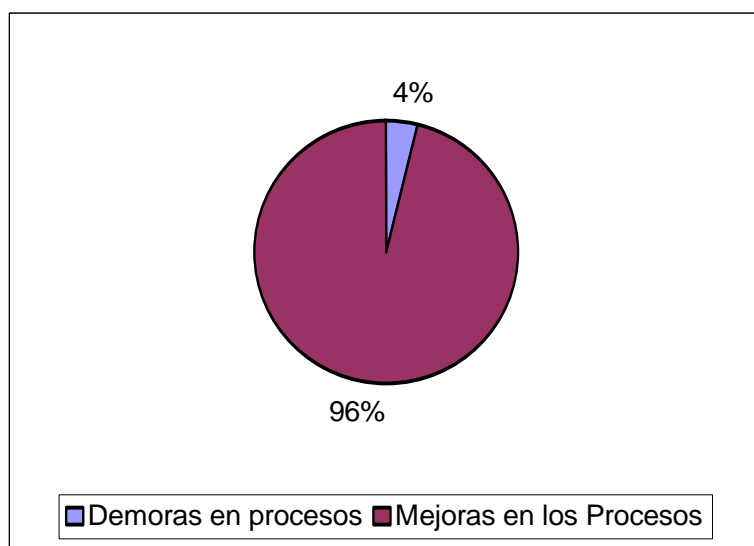
Fuente: Encuestas a los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

Por otra parte, al reflejar un patrón de porcentaje alto como es el de 90% se deduce que los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena se encuentran comprometidos con la implementación de herramientas tecnológicas en sus tareas diaria, que buscan facilitarle el trabajo diario ejecutados por todos los que conforman la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

12.1.8 Mejoras significativas en los procesos por la implementación de los avances tecnológicos. Ahora bien, si se hace referencia al tiempo que los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, utilizaban para realizar una determinada tarea, se entiende que con la gestión de la gerencia del recurso humano en la implementación de nuevas tecnologías, estas facilitarían de gran manera, resulta que la mayoría de ellos (96%) observan mejoras significativas. Esto puede resultar comprensible si se tiene en cuenta que en muchos casos los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena quedan finalmente satisfechos de los trabajos ejecutados diariamente debido a que los procesos se encuentran mucho mas estructurados, lo cual

permite obtener mejores resultados y satisfacción del personal de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena (ver gráfica 7).

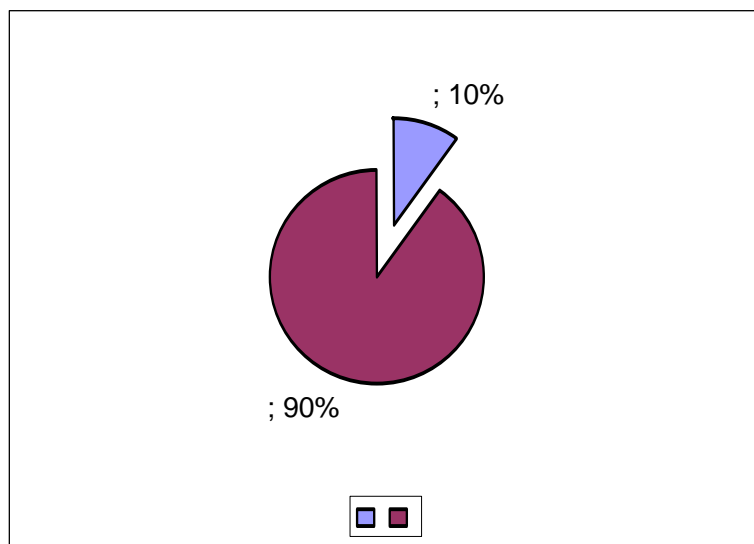
Gráfica 4. Mejoras en los procesos por la implementación de los avances tecnológicos



Fuente: Encuestas a los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

12.1.9 Ventajas de la implementación de los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena. Con respecto a la implementación de los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, se establecen ventajas competitivas para la ejecución de las tareas diarias por los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, en la encuesta se pudo establecer que la implementación de los avances tecnológicos, son herramientas que buscan facilitar las labores de los trabajadores y además le permiten al personal tener una mayor calidad en el servicio prestado por la DIAN.

Gráfica 5. Ventajas de la implementación de los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

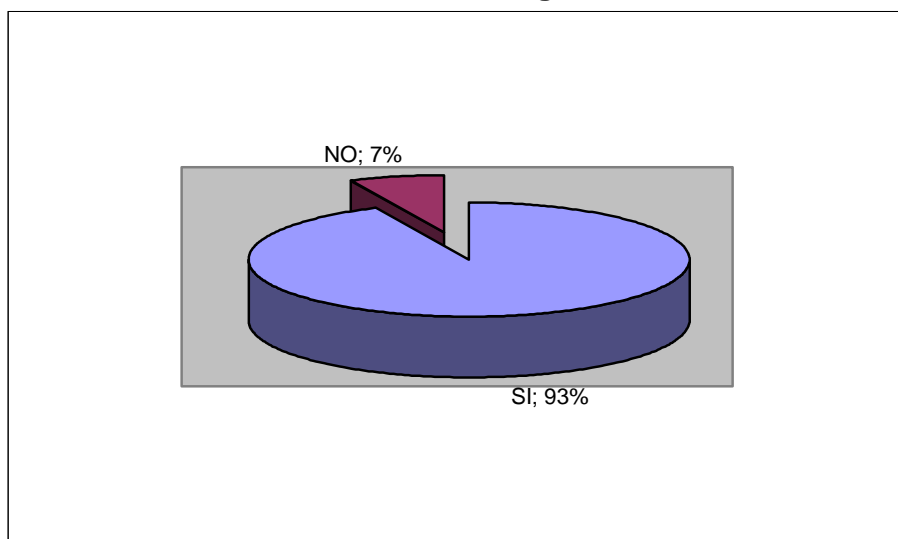


Fuente: Encuestas a los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

Se analiza en la gráfica 8 que las ventajas en la implementación de los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, el 90% de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, poseen ventajas que establecen garantía para obtener un trabajo mas efectivo y alcanzar la calidad en todos los procesos ejecutados por los trabajadores , el 10% de los trabajadores opinan que hay algunas desventajas en la implementación debido a que los avances tecnológicos, son piezas que poseen características muy complejas en la ejecución de tareas. La complejidad de procesos dificulta la concertación efectiva de los trabajos diarios a realizar.

12.1.10 Calidad en la ejecución de las labores de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena por la implementación de los avances tecnológicos. En general, con el fin de determinar los aspectos relacionados con la calidad en la ejecución de las labores de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena. Los resultados mostraron que el 93% de los trabajadores encuestados afirman que hay calidad en la ejecución de las labores, desde que se implementaron los avances tecnológicos.. Ver gráfica 9.

Gráfica 6. Calidad en la ejecución de las labores de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena por la implementación de los avances tecnológicos.

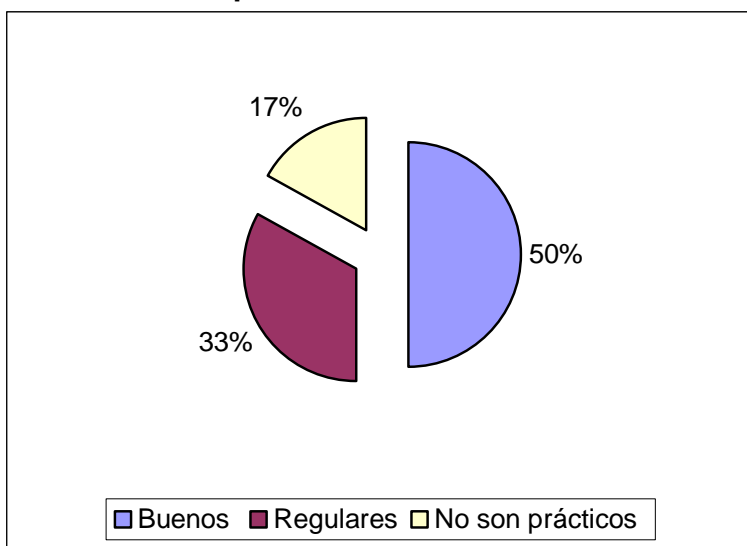


Fuente: Encuestas a los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

Contrariamente a esto, una minoría representada por un 7%, piensa que la calidad en la ejecución de las labores de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena por la implementación de los avances tecnológicos, no es efectiva debido a problemas en la implementación técnica de los avances tecnológicos.

12.1.11 Opinión sobre la calidad en la Gestión de la Gerencia de Recursos Humanos frente a la implementación de los avances tecnológicos. Se debe tener en cuenta que en la DIAN, se poseía una infraestructura muy obsoleta, referente a los avances tecnológicos que hoy en día son pieza importante en la ejecución de la calidad en el servicio. Actualmente los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena opinan que la gestión de la gerencia de recursos humanos un 50% establece que es buena, un 33% de los trabajadores opinan que es regular el trabajo de la gestión de la gerencia del recurso humano, un 17% de los trabajadores opinan que no son prácticos en la ejecución de la implementación de los avances tecnológicos.

Gráfica 7. Opinión sobre la calidad en la Gestión de la gerencia de Recursos humanos frente a la implementación de los avances tecnológicos.



Fuente: Encuestas a los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

13. NECESIDADES REALES Y OPORTUNIDADES DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA

Este capítulo se realizó con base en la definición de las condiciones mínimas de calidad de los avances tecnológicos implementados por la gestión de la gerencia de recursos humanos de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, elaborado por la DIAN.

13.1.1 EN EL ÁMBITO NACIONAL

En los actuales momentos se puede asegurar el estrecho vínculo que existe entre desarrollo social, desarrollo económico y empresarial. Según el análisis de los indicadores de ciencia y tecnología de América Latina y el Caribe, Colombia presenta una inversión menor al 1% del PIB, lo que indica la necesidad urgente de esfuerzos conjuntos entre Gobierno, y Empresas que posibiliten el desarrollo tecnológico y la no-dependencia externa.

14. OPORTUNIDADES POTENCIALES O EXISTENTES DE MEJORAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL POR LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS AVANCES TECNOLÓGICOS EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA.

La Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, buscando mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, optó por implementar en sus procesos de calidad, la implementación de avances tecnológicos, los cuales buscan mejorar significativamente el desempeño laboral, eficiencia y eficacia en los procesos, calidad en los servicios, efectividad laboral y personal.

Tabla 4. Contribución en las mejoras del desempeño laboral por la implementación de los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena

| División de Gestión | Numero de trabajadores | % Mejoras Tecnológicas | % Mejoras en el desempeño por división |
|---|-------------------------------|-------------------------------|---|
| Despacho (Despacho, Personal, Control Interno e Informática) | 24 | 20 % | 100% |
| Administrativa y Financiera | 29 | 20% | 100% |
| Fiscalización | 29 | 20% | 100% |
| Operación de Aduanera | 64 | 20% | 100% |
| Liquidación | 8 | 10% | 100% |
| Jurídica | 10 | 10% | 100% |

Las contribuciones para cada división que conforma la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, se encuentran enfocadas por cada división, las cuales mejoraron notoriamente desde que la gerencia del recurso humano, estableció la implementación de los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena. En el despacho el cual incluye la división de personal e informática la cual se encuentra conformada por 24 trabajadores, la división de gestión administrativa y financiera conformada por 29 trabajadores, la división de gestión de fiscalización conformada por 29 trabajadores, la división de operación de aduanas conformada por 64 trabajadores, la división de liquidación conformada por 8 trabajadores y la división jurídica conformada por 10 trabajadores. Cada división posee unas mejoras significativas las cuales se proyectan en resultados eficientes y eficaces en cada proceso que cubre cada una de las divisiones que conforman la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena. En las mejoras tecnológicas cada una posee un porcentaje, el cual suple la necesidad total en la implementación de estas herramientas, buscando así ser mejor en cada proceso ejecutado por parte de cada trabajador en cada una de las divisiones. El 100% por cada división es una muestra que las mejoras tecnológicas implementadas por la

gestión de la gerencia del recurso humano es una notoria muestra de que los trabajadores se encuentran comprometidos y dan todo lo posible, debido a que se encuentran con sentido de pertenencia debido a que sus procesos que ejecutan diariamente son de calidad, efectivos y de vital importancia para la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, debido que la gestión de la gerencia del recurso humano le facilito las herramientas tecnológicas necesarias para la buena ejecución de las labores diarias de los trabajadores.

15. ANÁLISIS DE LAS OPORTUNIDADES Y LAS FORTALEZAS DE LA IMPLEMENTACION DE LOS AVANCES TECNOLOGICOS EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA CON BASE EN LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Con base en las encuestas aplicadas, se concluye en el siguiente capítulo un análisis de las oportunidades y las fortalezas de la implementación de los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena. El aporte de este análisis consiste en realizar un breve diagnóstico del como la gestión de la gerencia de recursos humanos busco la manera de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores con la implementación de avances tecnológicos en los procesos que ejecutan los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena., con el fin de presentar información que sirva de insumo para posibles replanteamientos con respecto a las competencias necesarias de un trabajador para que este sea más competitivo en la DIAN.

15.1.1 OPORTUNIDADES

Dadas las tendencias de la economía nacional y local, se distinguen como oportunidades en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena los siguientes puntos:

- 1 Mayor conocimiento en los procesos realizados por los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, los cuales se encuentran a la vanguardia a nivel nacional en la implementación de avances tecnológicos.
- 2 Mejora continuas en los procesos en las diferentes divisiones que conforman la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

- 3 Mejora los niveles de eficiencia y eficacia de la entidad, permitiendo entregar a sus clientes productos y servicios con la calidad requerida.
- 4 Una mejor actitud frente a calidad y servicio.
- 5 Nuevas tecnologías para la enseñanza - aprendizaje.
- 6 Oportunidades de crecimiento, desarrollo de competencias y habilidades de los funcionarios de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, que redunden en un ambiente de trabajo saludable.

15.1.2 FORTALEZAS

Las siguientes son las principales fortalezas detectadas:

- Disposición y destinación de los recursos necesarios por parte de la Dirección de impuestos y aduanas Nacionales, con el fin de implementar, en sus distintas divisiones (incluyendo la Dirección Seccional de Aduana de Cartagena) los recursos tecnológicos para lograr un mejor desempeño laboral por parte de su personal.
- Motivación por parte de la planta de personal de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, en el aprendizaje y manejo de los sistemas de información implementándose con los avances tecnológicos desarrollados.
- Búsqueda permanente de calidad, eficacia y eficiencia en los procesos realizados por los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

- Los factores que más atraen a los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, es sin duda alguna tener las herramientas necesarias para ejecutar sus tareas con eficiencia y eficacia.
- Los conocimientos procesados por los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, son de soporte y de gran ayuda en la ejecución de sus tareas diarias.

16. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS AVANCES TECNOLÓGICOS EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA.

16.1.1 Mejora en la capacidad de evaluación de las aptitudes de los empleados.

Uno de los componentes más destacado de la gestión de la Gerencia del Recurso Humano de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, es la herramienta que permite que toda la DIAN pueda participar en la evaluación de las aptitudes de sus miembros. Cuando un directivo necesita hacer una evaluación, ésta no la realiza el departamento de RR.HH., sino que son los propios responsables de los departamentos o los empleados los que mejor conocen el talento y el perfil de los miembros de una compañía.

16.1.2 Mejora en la toma de decisiones.

La información es poder, y su aplicación, uso, significación y administración conveniente y eficaz conduce a un nivel superior, el conocimiento hoy en día, las empresas que se consideran modernas, funcionan basando sus operaciones en una economía que tiene como columna vertebral al conocimiento, al que entienden como información valiosa en su funcionamiento y que les permite alcanzar un grado de predicción en sus procesos.

Al mismo tiempo, el conocimiento dentro de las organizaciones surge de la combinación conveniente de dos variables: las capacidades humanas y la tecnología en que se apoyan.

16.1.3 Mayor integración tecnológica.

A pesar de contar con empleados con las competencias y conocimientos necesarios para realizar una adecuada labor de acuerdo a la naturaleza de su función, los directivos de la DIAN y por ende del área de aduanas, no han dudado a la hora de seguir empleando otras aplicaciones que se podrían considerar como tradicionales, pero que mantienen una total vigencia por su gran funcionalidad.

Este es el caso de Microsoft Excel. La Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena se encuentra utilizando una solución como Excel, que se encuentra totalmente integrada con Microsoft Windows. Para poder hacer, por ejemplo, una revisión salarial hemos desarrollado un módulo basado en Excel que, a través de una interfaz de datos basada en web services, permite realizar a la gestión de la Gerencia del Recurso Humano de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena todas las simulaciones que desee de forma desconectada, señala la gerencia del recurso humano de la DIAN.

En su opinión, esta integración también se ha visto muy optimizada con la utilización de Microsoft Office 2007 y Microsoft Windows Vista: Ambas tecnologías han mejorado mucho y ahora posibilitan una mayor integración con las aplicaciones en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

17. CONCLUSIONES

Dados los resultados arrojados por la investigación, se formulan las siguientes conclusiones:

1. Para la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, es de gran importancia que los funcionarios de las diferentes divisiones puedan contar con la información necesaria y conveniente en un tiempo oportuno,

permitiéndoles tomar decisiones competentes a su nivel y que ayuden a alcanzar la misión de la entidad. Después de todo la tecnología permite desarrollar análisis de las variables complejas que la empresa maneja, propiciando ahorro de recursos (tiempo, dinero, esfuerzo, etc.)

2. Los conocimientos que tienen los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena con la implementación de los avances tecnológicos en la DIAN, se encuentran soportados por la gestión de la gerencia del recurso humano en la DIAN.
3. Las implementaciones tecnológicas realizadas en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena han permitido que los resultados de los procesos sean mucho más confiables, con información clara y oportuna que permite a la dirección tomar decisiones más objetivas, precisas, convenientes y concretas.
4. Se resalta el esfuerzo de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena en brindarle a sus trabajadores herramientas que buscan un fin común, la calidad en la prestación de servicio al cliente externo.
5. Si bien los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena están actualizados, es su sentir que necesitan, reforzar temas prácticos con referente a las tecnologías, e igualmente necesitan más enfoque al campo local y nacional, pues su énfasis está muy circunscrito al área administrativa, limitando su buen desenvolvimiento en las diferentes áreas.
6. La mayoría de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena encuestados sugieren que la implementación de avances tecnológicos les han facilitado los trabajos ejecutados a diario por ellos.

7. En cuanto a la innovación, el reto que enfrenta La Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena debe responder en adelante a la expectativas de la gestión de la gerencia del recurso humano frente a los directivos que conforman la DIAN, lo cual representa promover la transformación de cada proceso en búsqueda de una mejora continua, con la ayuda de la implementación de los avances tecnológicos.

18. RECOMENDACIONES

1. Se requiere que por parte de la Dirección Seccional de Aduana de Cartagena, se mantenga y continúe adelante con el fortalecimiento de la implementación de los sistemas y programas necesarios en procura de un mejor desempeño laboral de sus empleados.
2. A la par del programa de implementación de los avances tecnológicos, se diseñe planes y programas de capacitación que sean compatibles con los sistemas de información implementados.
3. Con ocasión de futuras vinculaciones, por parte de la Gerencia de Recursos humanos, se debe incluir dentro de los requisitos del personal a contratar, conocimientos y destrezas básicas, necesarias para laborar con los avances tecnológicos implementados.
4. Fortalecer el talento humano para que este posea habilidades para administrar y ejecutar tareas complejas que le permitan un mejor desempeño laboral al interior de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.
5. A su vez este estudio servirá para buscar la forma de incentivar al trabajador de la Dirección Seccional de Adunas de Cartagena y

despertarles la capacidad de ser flexible para justarse a los diferentes cambios en la tecnología que se implementaran en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena. Todo en búsqueda de facilitarle el trabajo y generar a la DIAN efectividad en los procesos que se desarrollan a constantemente en esta institución.

6. Realizar estudios que permitan medir la incidencia en su grado de satisfacción laboral en el personal, con ocasión de la implementación de los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.
7. Fomentar metodologías académicas fundamentadas en la enseñanza de cómo se deben utilizar estas herramientas tecnológicas, en búsqueda de que el trabajador de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena sea proactivo.

19. BIBLIOGRAFIA

- Cartilla Reestructuración 2008 DIAN.
- Folleto Informativo MUISCA Modelo Único Ingreso Servicio y Control Automatizado.
- Cartilla Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, “La DIAN rinde culto a la calidad”.
- www.dian.gov.co
- Comportamiento Organizacional. Stephen P. Robbins
- Human Concepts
- PWC Consulting
- ADRHA
- R- hpro
- La Nación
- Wikipedia
- Kenneth, C. y Goldsmith (1996): Manual para el Cambio Organizacional. Humanizando el Puesto de Trabajo, U. H.
- www.Bumeran.com.ar
- Mello, Faria (1995): Desarrollo Organizacional Enfoque Integral, Editorial. Limusa.
- www.oracle.com
- www.iese.edu (Por: José Ramón Pin, profesor del IESE).
- The Economist Intelligence Unit
- Davis, K. y Newstrom, J. (1991) Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional. Editorial Mac Graw Hill Interamericana S.A. México.

ANEXOS

ESCALA CAM – 06

Anexo A. Encuesta dirigida a los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena

Objetivo General del Trabajo: Evaluar la forma como incide la gestión de la gerencia del recurso humano y las nuevas aplicaciones de los avances tecnológicos implementados en la DIAN, para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena

EMPRESA: DIAN

AREA: DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA

INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN

A continuación usted encontrara una prueba que consta de 30 preguntas

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el anuncio y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opinión con la cual esta de acuerdo

Conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar.

La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. El tiempo de duración de la prueba es de 40 minutos.

Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

| ENCUESTA TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA | SI | ALGUNAS VECES | NO |
|--|-----------|----------------------|-----------|
| 1. La gestión de la gerencia del recurso humano en la implementación de los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena es efectiva. | | | |
| 2. La implementación de los avances tecnológicos en cada proceso ejecutado por los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena ha permitido más eficiencia en los procesos. | | | |
| 3. Los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena buscan mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| 4. Los constantes cambios en avances ha llevado al trabajador a ser mejor como persona. | | | |
| 5. Los métodos de seguimiento y enseñanza implementados por la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena son efectivos. | | | |
| 6. Los avances tecnológicos implementados en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena, generan calidad en los servicios, tanto para el cliente interno como el externo. | | | |
| 7. Se puede Comprobar si la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena capacita oportunamente a los trabajadores para la buena utilización de los avances tecnológicos implementados en la DIAN. | | | |
| 8. Los avances tecnológicos existentes cumplen su función como mecanismos que le faciliten el trabajo a los funcionarios de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena. | | | |
| 9. Los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena se encuentran conformes con la implementación de los avances tecnológicos gestionados por la gerencia del recurso humano de la DIAN. | | | |
| 10. Existen mejoras significativas en los proceso ejecutados por los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena por la implementación de los avances tecnológicos en las diferentes divisiones que conforman la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena. | | | |
| 11. La implementación de los avances tecnológicos ha generado ventajas, que le permita un mejor desempeño laboral. | | | |
| 12. Se Establecen si son eficientes la implementación de avances tecnológicos en los procesos que se ejecutan a diario en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena. | | | |
| 13. Las diferentes tareas que a diario son ejecutadas se establecen con mayor rapidez. | | | |
| 14. Se Verifican si cada proceso realizado con las nuevas tecnologías suma una diferencia positiva, con las realizada antes de establecer la gerencia del recurso humano la implementación de avances tecnológicos en los procesos. | | | |
| 15. Es bueno tener herramientas tecnológicas que le faciliten | | | |

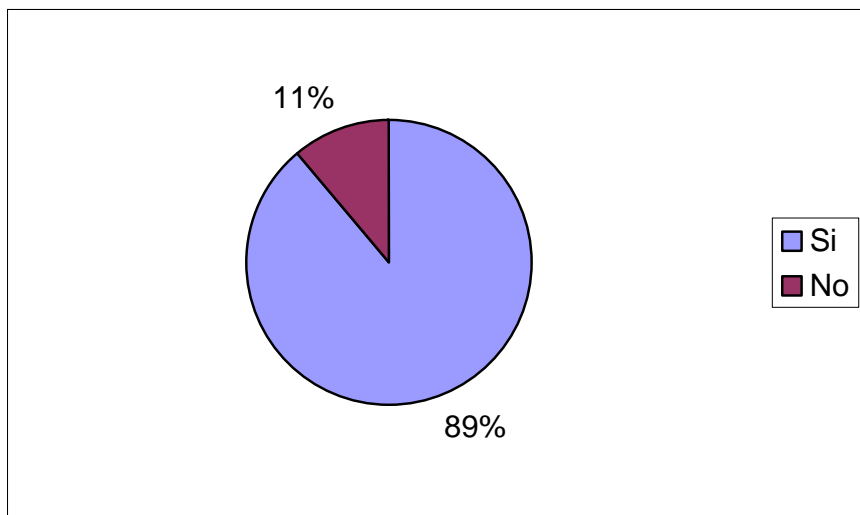
| | | | |
|--|--|--|--|
| las labores diarias. | | | |
| 16. Se realizan oportunamente capacitaciones que le permitan al trabajador estar acordes con los nuevos avances tecnológicos ejecutados por ellos. | | | |
| 17. Se puede determinar si es eficiente la implementación de avances tecnológicos en los procesos ejecutados en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena. | | | |
| 18. Se realizan periódicamente verificaciones para saber sobre la incidencia de la implementación de los avances tecnológicos. | | | |
| 19. Con la implementación de los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena se busca mejoras continuas en los procesos. | | | |
| 20. La gestión de recursos humanos al implementar los avances tecnológicos busca minimizar errores en los procesos. | | | |
| 21. Al implementar avances tecnológicos en los procesos, la gestión de recursos humanos que los trabajadores posean un espíritu empresarial exitoso. | | | |
| 22. La gestión de recursos humanos busca que con dicha implementación los trabajadores tengan mayor proyección laboral y personal. | | | |
| 23. La implementación de avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas ha mejorado los niveles de operatividad y productivos en los procesos que se realizan al interior de la DIAN. | | | |
| 24. La gerencia del recurso humano busca que con la implementación de avances tecnológicos la toma de decisiones por parte de los trabajadores sea constante. | | | |
| 25. El talento humano conformado por todos los trabajadores de la DIAN, poseen gran relevancia en la ejecución que llevo a implementar dichos avances tecnológicos que le ayudarían a los trabajadores a mejorar su desempeño. | | | |
| 26. La gestión de la gerencia del recurso humano de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena es oportuna. | | | |
| 27. Los directivos de la Gerencia de la DIAN se encuentran comprometidos con los cambios que se vienen estableciendo en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena. | | | |
| 28. Los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena están satisfechos con la implementación de avances tecnológicos en sus procesos. | | | |
| 29. La implementación de avances tecnológicos busca mejorar de alguna manera la vida práctica de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena. | | | |
| 30. Al ejecutar cada proceso con la implementación de los avances tecnológicos el desempeño laboral es efectivo. | | | |

Tabla 1. Principales ventajas tenidas en cuenta al momento de elegir los avances tecnológicos

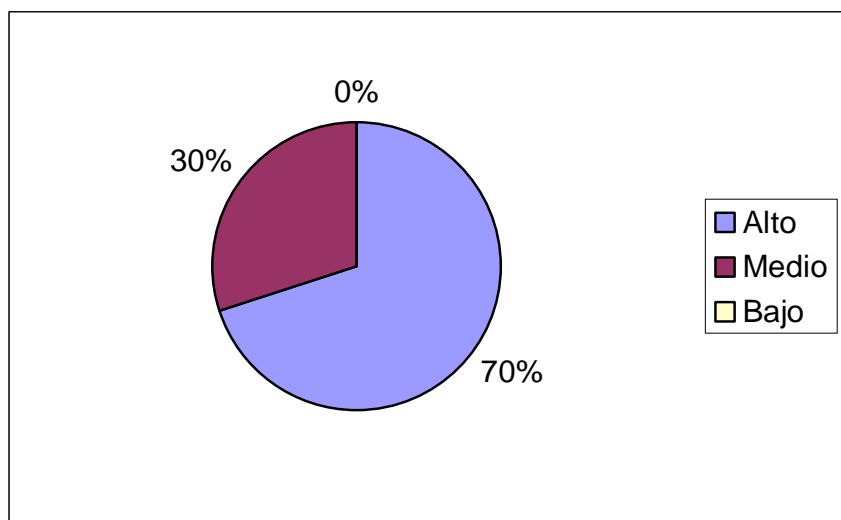
| Ventajas | % |
|---------------------------------------|-----|
| Eficiencia y Eficacia en los procesos | 30% |
| Calidad en los servicios | 29% |
| Efectividad laboral y personal | 15% |
| Otros | 26% |

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

Gráfica 1. Conocimiento que tienen los trabajadores con la implementación de los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.



Gráfica 2. Grado de congruencia entre los avances tecnológicos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.



Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

Tabla 2. Calificación que le dan los trabajadores a los directivos con respecto al método de seguimiento y enseñanza para mejorar el desarrollo de los resultados de los avances tecnológicos frente al desempeño laboral de los trabajadores.

| | Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena | | |
|--|---|-------|------|
| | Alto | Medio | Bajo |
| 1. Aclarar interrogantes de temas dados en la DIAN | 56% | 33% | 11% |
| 2. Aclarar dudas en cuanto al uso de herramientas tecnológicas | 22% | 67% | 11% |
| 3. Solicitar orientación para trabajo diario. | 56% | 33% | 11% |

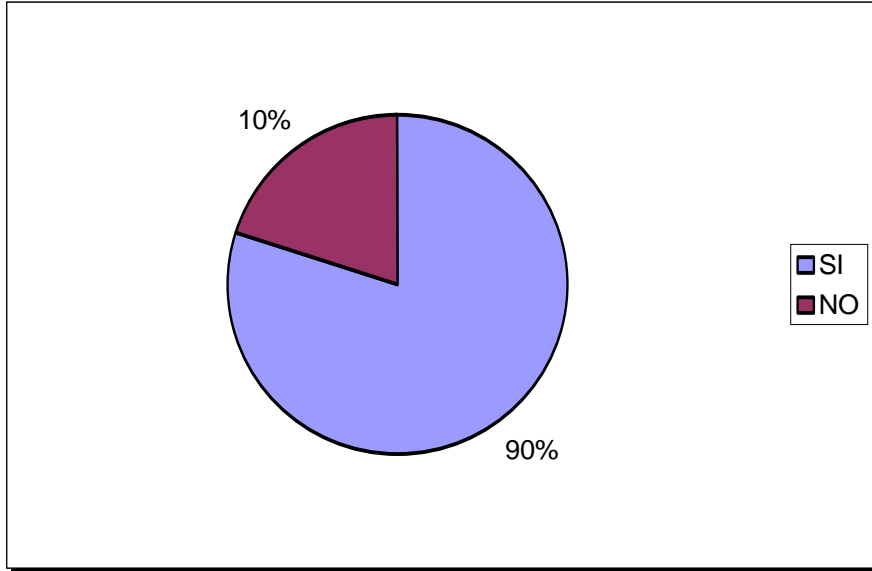
Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

Tabla 3. Calificación de la calidad con que cuenta los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

| Calidad de los Avances Tecnológicos en la DIAN | Adecua do | Insuficien te | Muy insuficien te |
|---|----------------------|--------------------------|----------------------------------|
| División de Gestión de Administrativa y Financiera | | | |
| a. Disposición de equipos | 73% | 13% | 14% |
| b. Conservación y mantenimiento de los equipos | 80% | 10% | 10% |
| c. Actualización de equipos | 60% | 37% | 3% |
| División liquidación y jurídica | | | |
| a. Calidad en el servicio | 93% | 7% | 0% |
| b. Mejora continua en los procesos | 73% | 20% | 7% |
| c. Minimización de tiempo en procesos | 90% | 10% | 0% |
| d. Tiempo de atención al cliente | 70% | 30% | 0% |
| División de Gestión de la Operación Aduanera | | | |
| a. Disponibilidad del personal | 53% | 30% | 17% |
| b. Actualización del material de consulta | 73% | 13% | 14% |
| c. Estado del material de consulta | 73% | 20% | 7% |
| d. Atención del personal | 83% | 17% | 0% |
| e. Tiempo de atención del personal | 90% | 10% | 0% |
| f. Trato y disponibilidad del personal | 90% | 10% | 0% |

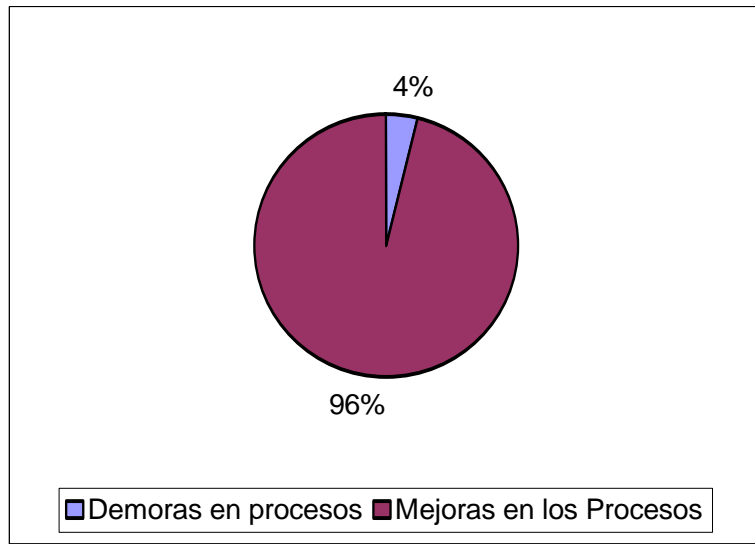
Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

Gráfica 3. Porcentaje de trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena que se encuentran conformes con la implementación de los avances tecnológicos en sus procesos diarios.



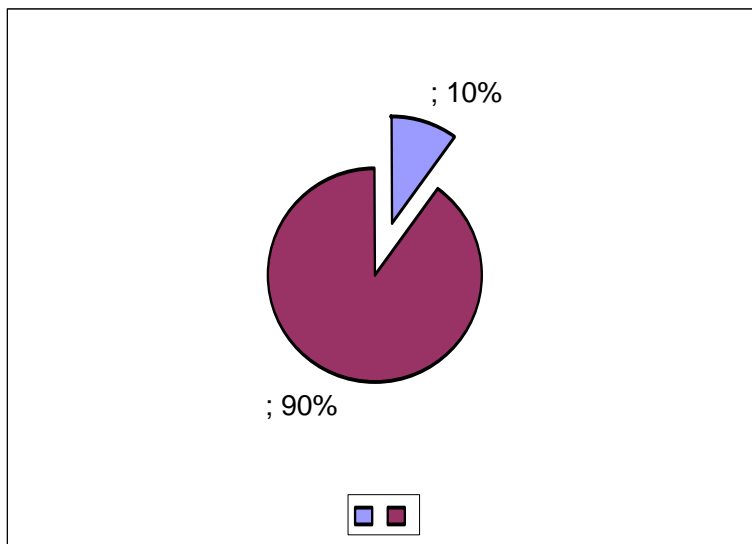
Fuente: Encuestas a los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

Gráfica 4. Mejoras en los procesos por la implementación de los avances tecnológicos



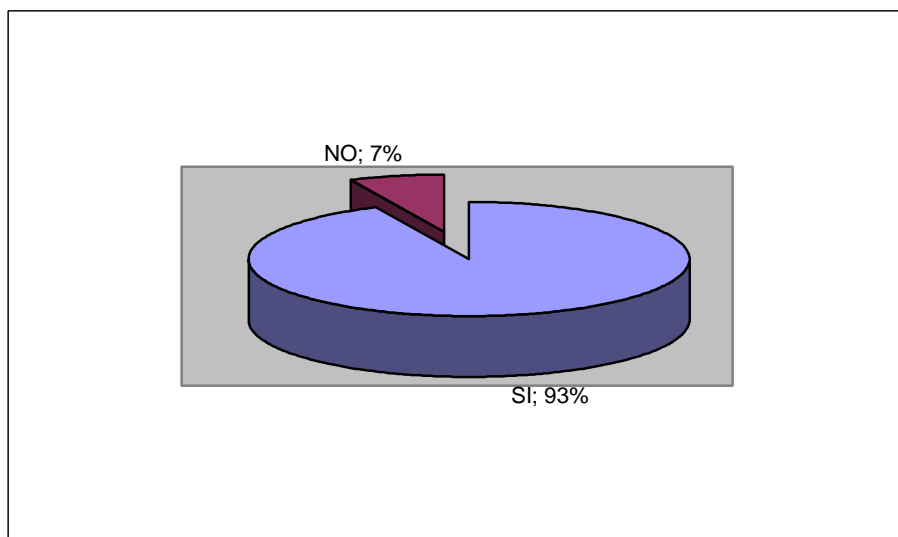
Fuente: Encuestas a los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

Gráfica 5. Ventajas de la implementación de los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.



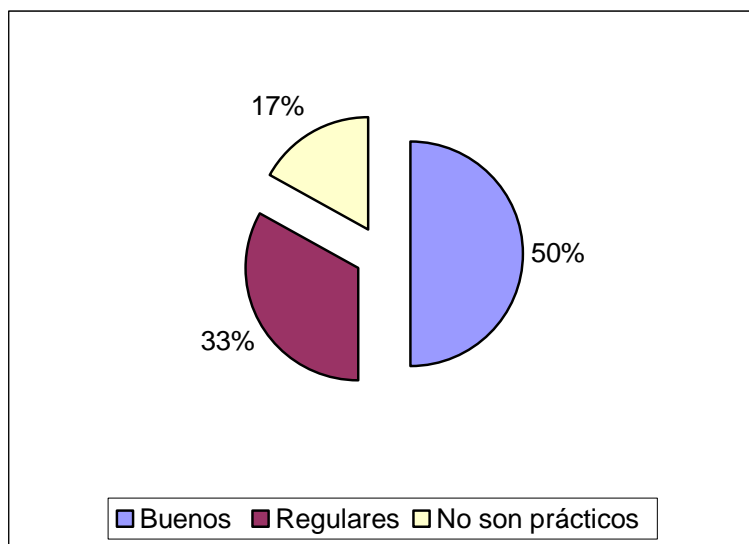
Fuente: Encuestas a los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

Gráfica 6. Calidad en la ejecución de las labores de los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena por la implementación de los avances tecnológicos.



Fuente: Encuestas a los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

Gráfica 7. Opinión sobre la calidad en la Gestión de la Gerencia de Recursos humanos frente a la implementación de los avances tecnológicos.



Fuente: Encuestas a los trabajadores de la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

Tabla 4. Contribución en las mejoras del desempeño laboral por la implementación de los avances tecnológicos en la Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena.

| División de Gestión | Numero de trabajadores | % Mejoras Tecnológicas | % Mejoras en el desempeño por división |
|--|------------------------|------------------------|--|
| Despacho (Despacho, Control Interno, Personal e Informática) | 24 | 20 % | 100% |
| Administrativa y Financiera | 29 | 20% | 100% |
| Fiscalización | 29 | 20% | 100% |
| Operación Aduanera | 64 | 20% | 100% |
| Liquidación | 8 | 10% | 100% |
| Jurídica | 10 | 10% | 100% |