

**DISEÑAR UNA HERRAMIENTA QUE LE FACILITE LA COMUNICACIÓN Y LA
INTERACCIÓN DE INFORMACIÓN CON LOS PROVEEDORES A TRAVÉS DEL
PORTAL WEB DE SOCIEDAD PORTUARIA DE SANTA MARTA.**

JHENIFER CRUZ LIZARAZO

CODIGO: 2014226054

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS

PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

SANTA MARTA

2020 – I

DISEÑAR UNA HERRAMIENTA QUE LE FACILITE LA COMUNICACIÓN Y LA INTERACCIÓN DE INFORMACIÓN CON LOS PROVEEDORES A TRAVÉS DEL PORTAL WEB DE SOCIEDAD PORTUARIA DE SANTA MARTA.

JHENIFER CRUZ LIZARAZO

CODIGO: 2014226054

INFORME DE PRÁCTICAS PARA OPTAR AL TITULO DE PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONAL

TUTORA: LENIS RIOS GAMARA

ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS

PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

SANTA MARTA

2020 – I

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	6
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	7
2.1 ASPECTOS LEGALES, SOCIOECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES	7
2.2 FILOSOFIA INSTITUCIONAL	12
2. INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO	18
2.1 DESCRIPCIÓN DEL AREA DE TRABAJO	18
3.2 DESCRIPCIÓN DE LAS LABORES REALIZADAS EN EL AREA DE TESORERIA.....	22
3. AUTOEVALUACIÓN.....	23
4. CONCLUSIONES.....	24
5. RECOMENDACIONES GENERALES.....	25
6. PROPUESTA.....	26
6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA.....	26
6.2 DIAGNOSTICO.....	26
7.3 PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	32
7.4 JUSTIFICACIÓN.....	33
7.5 OBJETIVO GENERAL.....	34
7.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	34
7.7 REFERENTES TEORICOS.....	35

7.8 PLAN DE ACCIÓN.....	37
7.9 RESULTADOS OBTENIDOS.....	38
7.10 CONCLUSIÓN.....	41
7.11 BIBLIOGRAFÍA.....	43

TABLA DE ILUSTRACIONES.

Ilustración 1. LOGO SPSM.....	7
Ilustración 2 - Logo OPERLOG	9
Ilustración 3- Logo CARBOSAN.....	10
Ilustración 4 - logo sociedad portuaria.....	11
Ilustración 5 - Puerto Santa Marta.....	12
Ilustración 6 - Operación portuaria	15
Ilustración 7- organigrama tesorería.....	19
Ilustración 8- Metas del área	22
Ilustración 9 – Autoevaluación.....	23
Ilustración 10 - FODA.....	28
Ilustración 11- puerto servicios.....	29
Ilustración 12 – puerto empresa	30
Ilustración 13 – 3 puerto p.....	30
Ilustración 14- 4 puerto en línea	31
Ilustración 15 – puerto proveedores	31
Ilustración 16 – Cronograma	37
Ilustración 17 - Portal web.....	39
Ilustración 18- Herramienta p	40
Ilustración 19 – Soportes.....	41

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los avances tecnológicos le ofrecen a las empresas herramientas modernas y comunicaciones eficientes, lo que le permite a la organización obtener información actualizada.; gracias al internet todas las empresas pueden tener su propia página web lo que trae para ellas de todo el estrategias y beneficios que pueden utilizar a su favor, como lo es tener mayor visibilidad para sus clientes, ofrecer productos y servicios a cualquier hora desde cualquier lugar del mundo con conexión a internet. Las empresas que no estén en constante actualización se ven obligadas a tener sus oficinas abiertas, atender por teléfono o simplemente desaparecer.

Se quiere ofrecer una estrategia que le aporte beneficios a la empresa y en general al área de tesorería y sobre todo ofrecer unos beneficios en servicio a los proveedores de la organización. Beneficios para los proveedores; en general un proceso de información claro y conciso en tiempo actual y para sociedad portuaria mejor desempeño en los empleados, clima laboral optimo e impulso de la competitividad en la empresa.

Este plan de mejoramiento tiene como finalidad que la empresa Sociedad portuaria regional de Santa Marta lo implemente en virtud a la obtención de múltiples beneficios y el avance positivo de la imagen de la empresa.

2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.

2.1 ASPECTOS LEGALES, SOCIOECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES



Ilustración 1. LOGO SPSM

Fuente: www.puertodesantamarta.com

La sociedad portuaria regional de Santa Marta S.A. tiene por objeto principal la operación y comercialización del terminal marítimo del servicio público de Santa Marta entregado en concesión por el gobierno nacional a través del instituto nacional de concesión inco hasta el año 2.033 la compañía está comprometida con la calidad del servicio portuario, el medio ambiente y la comunica y enmarca sus actividades bajo los estándares de las normas ISO 9.000 Y 14.001 en un sistema de gestión integrado que se encuentran certificado.

La compañía está organizada como una sociedad anónima en cumplimiento de las disposiciones de la ley 1 de 1991 y la información sobre su estructura de capital y las compañías que componen el grupo empresarial han sido registradas en el registro mercantil conforme lo ordena la ley.

la Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta, la cual es una empresa de carácter mixto con participación mayoritaria del sector privado (70%), distribuidos en 57 accionistas pertenecientes a empresas jurídicas e inversionistas privados y un 30% distribuidos entre la Nación (2%), el Departamento del Magdalena (Hasta un 13%) y el Distrito Cultural e Histórico de Santa Marta (Hasta un 15%).

Participación accionaria

- Sector privado 71.88%
- Sector publico 28.12% este sector está conformado por tres entidades las cuales son la nación, el distrito y el departamento.

Filiales

OPERADORA LOGÍSTICA DE SANTA MARTA

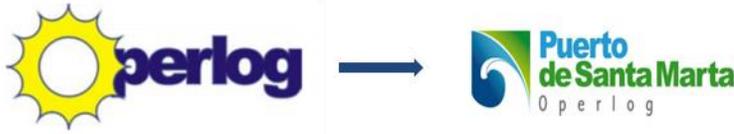


Ilustración 2 - Logo OPERLOG

Fuente: <http://intranet/archivos/generalidades/1->

[Reseña Histórica del Puerto de Santa Marta.pdf](#)

La operadora logística de Santa Marta S.A. se crea como empresa filial de sociedad portuaria regional e inicia sus operaciones en el mes de octubre del año 2001 con la constitución de la operadora logística. SPSM visionaba llenar un vacío en el comercio exterior colombiano. Ya que al manejar integralmente la carga se logra una importante reducción de costos para los importadores y exportadores, Operlog se crea con base a la premisa de ofrecer a sus clientes una tarifa que incluya la operación de cargue y/o descargue con una rata mínima garantizada, porteo, almacenaje, control de inventarios o incluso transporte terrestre, nacional y marítimo internacional.

Maneja la operación de cargue y descargue de granos con una grúa especializada para este fin. Además cuenta con otros tipos de carga suelta general. Ha obtenido su certificación bajo los estándares de la norma ISO 9.001 – 2000 para los servicios de operación portuaria y logística.

Su capital está constituido por.

- Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta S.A. 70.30%
- Fundación Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta S.A. 0.10%
- Proinsa 26.10%
- Badelca. 0.10%
- Sociedad Portuaria del Norte (S.P.N) 3.40%

OPERADORA DE CARBÓN DE SANTA MARTA LTDA



Ilustración 3- Logo CARBOSAN

Fuente:<http://intranet/archivos/generalidades/1->

[Rese%F1a%20Historica%20del%20Puerto%20de%20Santa%20Marta.pdf](http://intranet/archivos/generalidades/1-Rese%F1a%20Historica%20del%20Puerto%20de%20Santa%20Marta.pdf)

La operadora de carbón de Santa Marta inicia operaciones el 1 junio del año 2003 se encuentra ubicada en la empresa sociedad portuaria regional de santa marta operando en el muelle 7 y los patios 4 y 5 de la empresa se establece el 3 de noviembre del 2000 con la mayor participación accionaria de la sociedad portuaria de santa marta y carboandes S.A.

Inicio sus actividades de recibo, acopio y embarque de carbón a comienzo de los años ochenta desde entonces se ha implementado una serie de procesos que

incluyen avances tecnológicos que han permitido el desarrollo de sus actividades en concordancia con el respeto por el medio ambiente, de acuerdo con los requisitos y leyes ambientales existentes

Su capital social está constituido por;

- Sociedad portuaria regional de Santa Marta 59.9%
- Fundación sociedad portuaria de Santa Marta 0.1%
- Carbones de los andes S.A (Carboandes S.A) 40.0% (Sociedad portuaria de Santa Marta , 2012)

CONFORMACION DE LA JUNTA DIRECTIVA

INTEGRACIÓN JUNTA DIRECTIVA 2018-2020	
Principales	Suplentes
Departamento del Magdalena	Enrique Jose Mendez de Andreis
Inversiones Portuarias BNX S.A.S.	I.L.G Estudios Juridico S.A.S.
Eco Bio Colombia S.A.S.	Expport S.A.S.
Luis Julián Palacio Salcedo	Ecodestinos S.A.S.
Proyectos y Finanzas S.A.S.	Consultorias Integrales SM S.A.S.
Inversiones Logisticas del Caribe & CIA S.A.S.	Servicios Tecnicos Bananeros S.A.
Alcaldía D.T.C.H.	Agencia para la promoción y facilitación de la inversión en Santa Marta
Puertos y Valores S.A.S.	Cisne Inmobiliario S.A.S.
Inversiones Comerciales Exportadoras S.A.S.	Casa del Márquez S.A.S.
Compañía Promar S.A.S.	EF Legal y Asociados S.A.S.

Ilustración 4 - logo sociedad portuaria

Fuente: www.puertodesantamarta.com

2.2 FILOSOFIA INSTITUCIONAL



Ilustración 5 - Puerto Santa Marta

Fuente: www.puertodesantamarta.com

La SPSM nace con la Ley 001 de 1991, norma que finalizó el monopolio estatal en la administración portuaria y que llevó a la liquidación de Colpuertos. Bajo este nuevo esquema, se crearon la Superintendencia General de Puertos, las Sociedades Portuarias Regionales y los operadores portuarios, entidades con autonomía administrativa y patrimonio propio. Luego, a través de una concesión, el Estado le entregó a la Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta, la administración y operación de la infraestructura del Terminal Marítimo.

El objetivo del Estado colombiano era crear una nueva empresa (Sociedad Portuaria) con un modo administrativo totalmente diferente y moderno, un ente que proporcionara una reducción de costos de operación. Como respuesta a esta iniciativa, se constituyó la Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta, orientada hacia el servicio al cliente con calidad y calidez.

La Sociedad Portuaria de Santa Marta, que inició operaciones en el año de 1993, es una empresa de economía mixta fundada por 60 empresas, entre las cuales se encontraban organizaciones bananeras, navieras, el Departamento del Magdalena, el Distrito de Santa Marta y otros empresarios. Ese respaldo institucional le permitió obtener la autorización por parte de la Superintendencia de Puertos para desempeñarse como operador portuario.

Agroindustrial

El puerto de Santa Marta nace con una vocación agroindustrial y su área de influencia son dos zonas productoras de banano: Urabá y Magdalena. Los bananeros, preocupados en aquel entonces por la logística de exportación de sus productos, participaron en la licitación para la concesión del Puerto de Santa Marta y se convirtieron en los únicos proponentes, condición que les permitió la adjudicación de la licitación.

La SPSM S.A. ha mantenido en los últimos años una tendencia al crecimiento caracterizándose por ser un puerto especializado en el manejo de carga contenerizada, (granel sólido, líquido, y carbón) lo que le ha permitido consolidar una gestión ambiental amistosa que ha sido destacada en foros nacionales e internacionales.

Un puerto de aguas profundas

Santa Marta cuenta con un puerto marítimo de gran importancia para Colombia, por su ubicación geográfica y por el calado natural que posee, de hasta 60 pies en algunos de sus muelles. Ello constituye un atractivo y una ventaja para los armadores y navieros, ya que esta configuración física le permite atender buques de tipo postpanamax.

Localización privilegiada del puerto de Santa Marta

El puerto de Santa Marta está ubicado en el extremo noroccidental de la ciudad, hallándose enmarcado al norte por los cerros de San Martín y al occidente por el Cerro Ancón y la Ensenada de Taganguilla. . El puerto se localiza a $11^{\circ} 15'$ de latitud norte y a los $74^{\circ} 13'$ de longitud oeste, y goza de una profundidad de 200 pies en su canal de acceso.

Una de las ventajas comparativas del puerto de Santa Marta es que se caracteriza por sus buenas condiciones naturales, entre ellas el abrigo y la profundidad, variables que no posee ninguno de los demás puertos colombianos. El puerto cuenta con 7 muelles y una pantalla de atraque de más de un kilómetro de largo, con profundidades hasta de 60 pies, que no requieren ningún tipo de mantenimiento en cuanto a dragado se refiere.

Por lo tanto, ofrece una disponibilidad permanente para la atención de naves pequeñas y de gran calado del tipo postpanamax.



Ilustración 6 - Operación portuaria

Fuente: www.puertodesantamarta.com

Misión

Prestar servicios portuarios y logísticos multipropósito a la medida de las necesidades de sus clientes prestando servicios especializados. Ambientalmente sostenibles maximizando la generación de valor para sus accionistas y la sociedad en general.

Visión

Proyectamos en el 2020 consolidarnos como el grupo portuario y logístico en el Caribe colombiano, con una operación multimodal y multipropósito siempre

garantizando servicio idóneo para los clientes. La generación de valor para los accionistas. Sostenibilidad y trascendencia en el tiempo con un impacto positivo en los demás grupos de interés.

Política integral

En la Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta y filiales, se prestan los servicios portuarios y logísticos multipropósito con un lineamiento en la planeación estratégica y el contexto de la organización busca la satisfacción de su clientes, las partes interesadas, la preservación del medio ambiente y la promoción de un ambiente de trabajo seguro para todos sus trabajadores, sus usuarios y los cliente, fomentando así la responsabilidad social empresarial.

En lineamiento con lo anterior, la empresa declara el compromiso que tiene con:

- La mejora continua de sus Sistemas de Gestión y su desempeño.
- La satisfacción de sus clientes mediante el cumplimiento de los requisitos predefinidos, revisados y aprobados bajo estándares de calidad internacional.
- El incremento de la competitividad con la optimización de la infraestructura, aumento la capacidad de almacenamiento, implementando el manejo de cargas e incursión en nuevos negocios.

- La Identificación y valoración de los riesgos, peligros, aspectos e impactos ambientales asociados a sus procesos y la determinación de sus controles.
- La protección al medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, minimización de emisiones atmosféricas, disminución de consumo de agua y energía y la generación de residuos sólidos.
- Garantizar ambientes de trabajo seguros a través de la prevención de lesiones personales, accidentes, enfermedades laborales, daños en la propiedad y el impacto socio-ambiental, por tal motivo empleados, contratista y usuarios del puerto deberán cumplir las normas de seguridad integral.
- Promoción de un comercio seguro cumpliendo los estándares de la norma BASC y el código PBIP.

Prevención de actividades ilícitas y mejora continua de las condiciones de seguridad de la instalación portuaria y sus zonas de almacenamiento.

- Desarrollar las competencias de nuestros colaboradores y promover un adecuado clima organizacional con el fin de contar con un Talento Humano orientado al cumplimiento de objetivos organizacionales.
- El cumplimiento de los requisitos legales, regulaciones en seguridad, salud ocupacional y ambiente, y demás aspectos normativos que la organización suscriba como necesarios para el desarrollo de una operación.
- El respaldo económico de la organización, para atender los objetivos propuestos en términos de calidad, seguridad, salud ocupacional ambiente y

responsabilidad social. (PUERTO DE SANTA MARTA SOCIEDAS PORTUARIA , 2019)

2. INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

2.1 DESCRIPCIÓN DEL AREA DE TRABAJO

AREA DE TESORERIA

El área de tesorería de la organización se encarga de organizar y gestionar todas las acciones relacionadas con las operaciones enfocadas a la gestión de recaudo y el pago de cartera como lo son pagos de acreedores, proveedores y clientes y recuperación de la misma.

CARGO

Estudiante en prácticas de tesorería en Sociedad Portuaria de Santa Marta.

El área de Tesorería está constituida por:



Ilustración 7- organigrama tesorería

Fuente: elaboración propia

Situación actual.

- Tecnología: Toda la información de cartera y de los acreedores se tiene disponible en el ERP que la Compañía cuenta, y con ello se garantiza la disponibilidad de la información para la ejecución de las actividades.
- Equipos: en la organización cada uno de los empleados cuenta con los equipos tecnológicos que se requieren para realizar exitosamente su labor y así obtener los resultados satisfactorios.
- Soporte de Documentos: En el área de tesorería cuentan con los soporte de la información que se maneja en ella con 1 año de antigüedad a la fecha que se esté trabajando. La información de los años anteriores se encuentra en el área de archivo de la sociedad portuaria.

- Competencia: El área de tesorería cuenta con excelentes profesionales como lo es un Ingeniero Industrial y con dos contadores, se recibe formación en las actualizaciones tributarias y de régimen cambiario entre otras.

Recaudo de cartera

La organización está compuesta por varias sociedades las cuales tiene un valor muy importante en ella. Se presentan a continuación:

- Sociedad portuaria de Santa Marta: cuenta con una rotación de cartera de 22 días. Actualmente tiene una cartera con comportamiento de pago muy sano donde el 85% de la deuda está a menos de 30 días.
- Operadora logística de Santa Marta: Tiene una rotación de cartera de 32 días. Actualmente tiene una cartera con comportamiento de pago muy sano donde el 92% de la deuda está a menos de 30 días.
- Operadora de carbón (Carbosan): Tiene una rotación de cartera 2017 de 18 días. La cartera de los clientes de 2017 es una cartera sana.
- Sociedad portuaria del norte /Bitco: Tiene una rotación de cartera de 32 días. Actualmente tiene una cartera con comportamiento de pago muy sano donde el 90% de la deuda está a menos de 30 días.

Pago a acreedores

La Proyección de caja para el pago a sus proveedores de las empresas que componen a la organización está compuesta de la siguiente manera:

- Sociedad portuaria de Santa Marta: El pago a proveedores se realiza con plazo 30 días, para de esta manera poder disminuir el impacto generado por diferencia en cambio, se realizó cubrimiento del 50% del flujo expuesto.
- Se realizó Capitalización por \$3.800MM para cubrir necesidades de caja para Inversiones Permanentes
- Operadora de carbón (CARBOSAN): El pago a proveedores se realizan con plazo 60 días y se proyecta realizar actividades de mantenimiento para llevar a cabo la puesta a punto de la maquinaria y se proyecta inversiones en repuestos. Adicionalmente cubrir la deuda con SPSM. Requiere capitalización por \$10.000mm
- Operadora de logística (OPERLOG): El pago de proveedores se realiza con un plazo 45 días

Metas fijas

- Rotación de cartera menor a 30 días
- Partidas conciliatorias al día y como máximo antigüedad 60 días.
- Eficiencias en los costos financieros
- Maximizar la rentabilidad de los recursos quietos.



Ilustración 8- Metas del área

Fuente: Elaboración propia

3.2 DESCRIPCIÓN DE LAS LABORES REALIZADAS EN EL AREA DE TESORERIA.

Las labores asignadas para el estudiante en práctica dentro del área de tesorería de la sociedad portuaria de santa marta son:

- Apoyo en la información del mercado internacional, ingresando a bloomberg y ubicando las ventanas de moneda extranjera que se requiere para el seguimiento diario.
- Apoyar el seguimiento del comportamiento del USDCOP diario y lectura de los analistas, con el fin de hacer seguimiento semanal sobre el instrumento financiero de cobertura.

- Apoyar en la preparación de la información requerida para realizar la gestión de cobro a los clientes del grupo empresarial SPSM
- Apoyar en la preparación de la información requerida para realizar las conciliaciones de cuentas con proveedores y clientes.
- Apoyo en la creación de formato de entrega de moneda extranjera.
- Apoyo en la creación de los reportes de pago.

3. AUTOEVALUACIÓN.

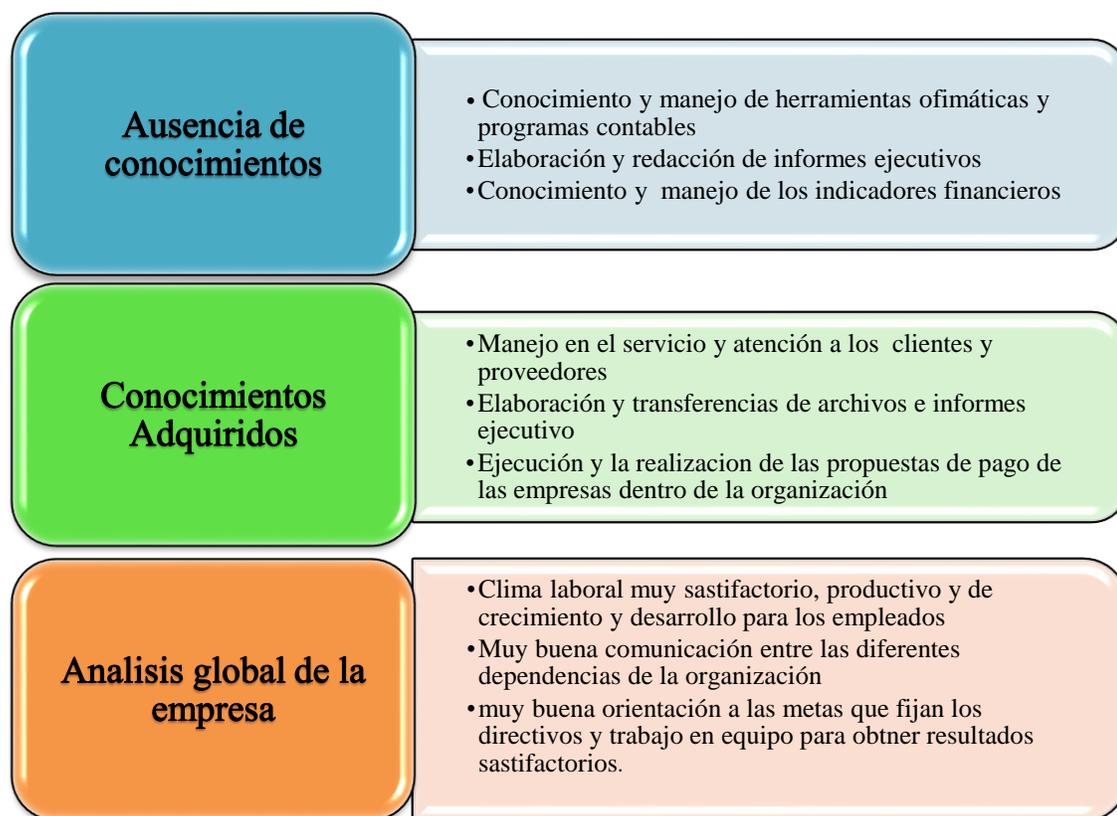


Ilustración 9 – Autoevaluación

Fuente: Elaboración propia

4. CONCLUSIONES.

En el periodo de prácticas profesionales se puede considerar como los puntos más importantes en el desarrollo de cualquier aprendiz u profesional en el campo laboral real y les permite poder obtener habilidades y cualidades que los van encaminando a un perfil ideal requerido en el mundo laboral. Para un estudiante de negocios internacionales es primordial ser competente e integral para que esto le permita desempeñar las tareas en los diferentes perfiles en los cuales se pueden destacar.

A través del ciclo de aprendizaje se tuvo la oportunidad de desarrollar el máximo potencial a las habilidades adquiridas durante este tiempo, las funciones realizadas en el cargo del área de tesorería son ideales para el perfil que requiere un profesional en negocios internacionales dado que les permite complementar y desarrollar la formación teórica que se obtiene en la academia. Ahí se puede lograr conocimientos en las reuniones del área con las negociaciones que se hacen con los proveedores y clientes de la empresa entre otras actividades y todo esto se puede lograr por el apoyo de profesionales con los que cuenta la empresa y sobre todo el área de tesorería que ponen a disposición todo sus conocimientos en los temas financieros como cartera y recaudos entre otros que se maneja en la empresa.

El trabajar en una empresa como lo es sociedad portuaria regional de santa marta es muy beneficiosa para cualquier persona que busca sus prácticas o trabajo

en la ciudad, puesto que esta empresa permite la incorporación de profesionales en diferentes aéreas lo que genera diferentes ambientes de trabajo donde se puede evidenciar el crecimiento profesional de cada persona que integra cada área de la organización. La cual permite la obtención de mejores resultados para cada uno y el éxito de la compañía en general.

5. RECOMENDACIONES GENERALES.

- La empresa sociedad portuaria debe fortalecer la información que les ofrece a sus proveedores.
- Debe existir una herramienta en el portal web en cual ofrezca la accesibilidad en cuanto a la información que requieren los proveedores diariamente para el óptimo desempeño de sus funciones.
- El área de tesorería debería ofrecerle un usuario permanente del sistema de SAP para los practicantes de la misma área.
- Implementar dotaciones a los estudiantes en prácticas con uniformes que distingan como parte de la compañía.
- Remunerar el trabajo que los pasantes realizan con una suma no menor al 50% del SMLMV, con la finalidad de compensar su labor realizada en la empresa.

6. PROPUESTA.

Se plantea implementar una propuesta o guía de instrucciones con el objetivo de generarle un crecimiento para la organización y un fortalecimiento en las áreas administrativas y seguir fomentando la transformación tecnológica para la misma. Todo esto a través de una creación de una herramienta que facilite la comunicación y la interacción entre la empresa Sociedad portuaria regional de santa marta y sus proveedores por medio del portal web de la compañía.

6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA.

Diseñar una herramienta que le facilite la comunicación y la interacción de información con los proveedores a través del portal web de Sociedad Portuaria de Santa Marta

6.2 DIAGNOSTICO.

La empresa Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta cuenta con áreas muy importantes dentro de ella y una de esas es el área de tesorería que se encuentra en excelentes condiciones en los manejos de recaudo y cartera.

De igual manera la compañía cuenta con una página web la cual se utiliza como medio de comunicación en cuanto a asuntos de servicios, pagos en línea que realizan los clientes, ofrecen información de las tarifas, muelles y una cantidad de servicios más específicos.

A la página web le hace falta tener una opción donde la empresa y el área encargada puedan interactuar y ofrecer información a sus proveedores por medio de ella. La compañía puede ofrecer una herramienta muy semejante a la que le ofrecen a sus clientes a través de los pagos por pse. Se busca que en el portal web Sociedad Portuaria ofrezca la información realmente importante que requieren los proveedores por ejemplo el conocer el momento que reciben sus pagos, fechas de las mismas, facturas que serán canceladas con referencias, y soporte de las retenciones aplicadas, entre otras opciones.

De esta manera se realizó un análisis de la empresa sociedad portuaria regional de santa marta a través de una matriz FODA donde se puede observar cómo se encuentra la empresa en especial el área de tesorería.

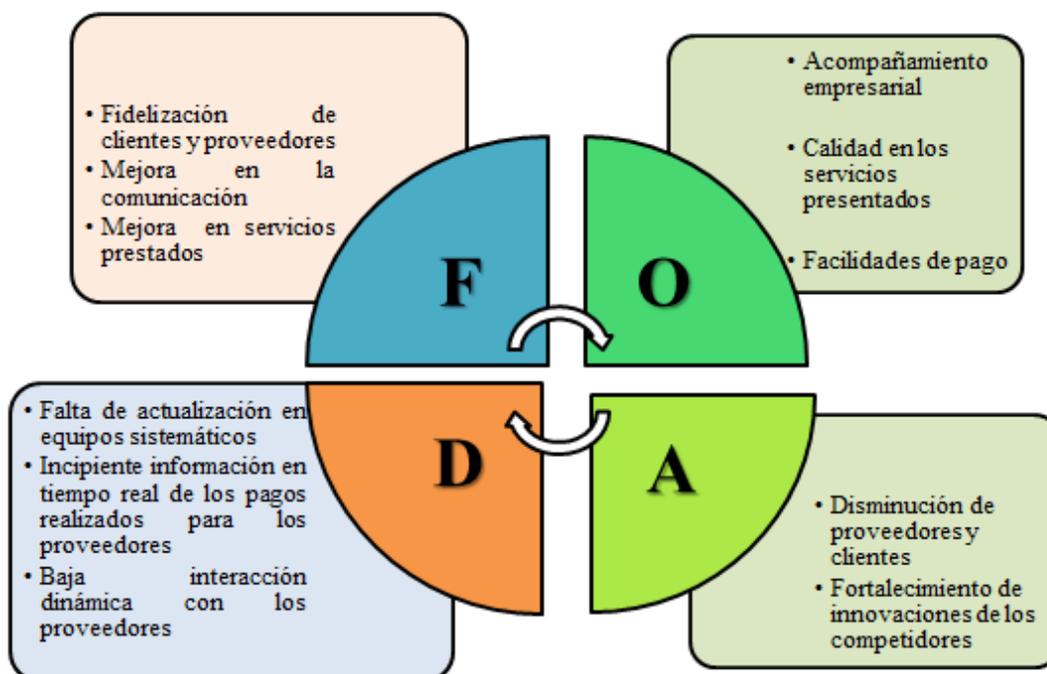


Ilustración 10 - FODA

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta la información que se obtuvo del método FODA se puede observar que el área de tesorería requiere de mejoras y para la solución de está. Es fortalecer la comunicación de información con los proveedores de la organización. Buscando la manera de rediseñar la página web de Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta en la cual la empresa pueda interactuar y facilitar información con sus proveedores que hacen parte de la cadena de valor y captar nuevos grupos de interés.

A continuación se puede observar la página web que maneja la Sociedad Portuaria Regional y ahí se puede ver que no ofrece ninguna opción para sus proveedores en cuanto a información de facturas pagos retenciones entre otros requisitos que ellos requieren diariamente. En la página se puede observar un servicio de proveedores el cual solo obtiene inscripción como proveedor, evaluación y registro. No ofrecen nada más para mejorar la comunicación e información entre ellos.



Ilustración 11- puerto servicios

Fuente: <http://www.puertodesantamarta.com/>



Ilustración 12 – puerto empresa

Fuente: <http://www.puertodesantamarta.com/>



Ilustración 13 – 3 puerto p

Fuente: <http://www.puertodesantamarta.com/>



Ilustración 14- 4 puerto en línea

Fuente: <http://www.puertodesantamarta.com/>



Ilustración 15 – puerto proveedores

Fuente: <http://www.puertodesantamarta.com/>

7.3 PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.

La empresa sociedad portuaria tiene como compromiso la mejora continua de los sistemas de gestión y su desempeño y obtener así la satisfacción de sus clientes. A través del cumplimiento de los estándares de calidad. Buscando así ser una empresa moderna e innovadora. (PUERTO DE SANTA MARTA SOCIEDAS PORTUARIA , 2019)

La empresa maneja un portal web que ha sido de gran ayuda para la entidad y para sus clientes la cual les ha permitido que la compañía funcione de manera exitosa tanto administrativa como operacional. Pero se le puede observar que tanto la empresa como su página web presenta falencias en algunos servicios que ofrece, como lo es la falta de información en los procesos o tramites de sus proveedores.

Dado que ellos no tienen una herramienta u opción dentro la página virtual de la empresa que le ofrezcan la información que ellos requieren diariamente como lo es, que día recibirán el pago de sus facturas, que retenciones y el valor se le aplicaron a las mismas, entre otras informaciones que requieren. Solamente los proveedores pueden encontrar esta información a través de una llamada o un correo electrónico en el área de tesorería de la empresa.

Muchas veces esta información no se puede otorgar en el tiempo real puesto que el área tiene horarios de atenciones con días estipulados, esto puede ofrecer a sus proveedores una mala experiencia debido a que muchas veces no podrá obtener la información o esta misma no concuerda con los soportes lo cual puede generar una disminución en la comunicación de la empresa y sus proveedores. Es por esta razón que la implementación de una herramienta dentro del portal virtual para proveedores traería aspectos positivos y beneficiosos.

7.4 JUSTIFICACIÓN.

Un portal web son un conjunto de elementos que logran interactuarse entre ellos con la finalidad de apoyar las actividades que realizan las empresas lo cual se utiliza para llevar a cabo sus rutinas diarias. Los elementos que contienen el funcionamiento de esto son. Equipo de cómputo, programas ejecutados por computadoras, fuentes de información.

Para cumplir con el desarrollo normal de las actividades diarias en la empresa se hace necesaria una herramienta que facilite la comunicación y el acceso a la información para los colaboradores en este caso son los proveedores que en muchas ocasiones no es posible brindarla al instante lo que ocasiona un retroceso de parte de la compañía al no promover e implementar herramientas dentro de su portal web

que contenga toda la información al alcance de ellos, para que así no tengan que llamar o dirigirse hacia a la oficina a solicitarla.

Con la creación de esta herramienta se pretende optimizar la interacción entre Empresa- Proveedores y así de esta manera encontrar todos sus requerimientos, solicitudes y procesos que diariamente están presentes en las actividades empresariales.

7.5 OBJETIVO GENERAL.

Ofrecer la información y los requisitos que requieren los proveedores para dar un excelente proceso en cada uno de los tramites de la sociedad portuaria regional y sus filiales.

7.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

➤ Realizar una valoración que permita evaluar la información que ofrece la página web de la empresa en sus servicios prestados para cada uno de los trámites que son requeridos por sus proveedores.

- Plantear una propuesta para la actualización de la información que debe ofrecer la página web de la sociedad portuaria regional para que los proveedores obtengan con mayor facilidad los requisitos requeridos.
- Proyectar el impacto positivo que tendría la empresa en el mejoramiento de la página web en cuanto el manejo de la información para sus proveedores.

7.7 REFERENTES TEORICOS

LA IMPORTANCIA DE TENER UN SITIO WEB PARA UNA EMPRESA

Un sitio web también es importante porque ayuda a establecer la credibilidad como empresa. La mayoría de la gente simplemente asume que tienes un sitio web, ya que la gran mayoría de las empresas lo hacen, al menos la gran mayoría de las grandes empresas lo hacen. En realidad, hay todavía un buen número de pequeñas empresas que no cuentan con un sitio web.

Un sitio web no sólo le dará credibilidad, sino que también ayudará a dar la impresión de que su empresa es más grande y más exitosa que puede ser en realidad. Una de las mejores cosas de la Internet es que el tamaño de su empresa en realidad no importa. No hay ninguna razón por la que no puedas posicionarte en los buscadores, y lograr más visitas en comparación a alguna multinacional. Esta es una gran parte de la razón por la que un sitio web es aún más importante para una

pequeña empresa que uno grande, tiende a nivelar el campo de juego.
(Hostdimeblog, 2015)

- **LA IMPORTANCIA DE TENER UNA WEB ACTUALIZADA**

Es muy importante mantener la web de nuestra empresa actualizada tenerla anticuada o sin actualizar aporta mala imagen, puede dar a entender que hemos cerrado, que somos descuidados, que no prestamos valor a nuestra actividad y a nuestro trabajo. Mantener la web actualizada contribuye a mantener la atención sobre nuestra empresa, nos prestigia y nos da la posibilidad de emprender nuevas iniciativas.

Tener una web en buen estado es mucho más económico que mantener el coche o la casa. Una web es, hoy en día, un servicio indispensable. Cuidarla y tenerla al día es importante no solo para nosotros, para quienes nos visitan y para posibles clientes, sino también para Google, ya que valora positivamente los contenidos de calidad y que las webs se mantengan actualizadas. Eso ayuda a que nuestra página se sitúe bien en las búsquedas, un aspecto clave para que nos vean y tengamos más oportunidades de negocio. Aumentos para que los clientes y usuarios desconfíen de nosotros. (Artismedia, 2015)

7.8 PLAN DE ACCIÓN.

Para llevar a cabo este trabajo de grado y poder obtener los resultados requeridos, se desarrollara tres puntos clave los cuales tienen como finalidad el fortalecimiento de la información requerida por parte de los proveedores. Además con la implementación de esta propuesta la empresa Sociedad portuaria regional de Santa Marta le permitirá obtener un impacto positivo y beneficios en el mejoramiento de su buen nombre y resaltar toda la variedad de servicios que se ofrece en ella.

A continuación se presentara esas actividades que se quieren realizar para poder llevar acabo la propuesta de trabajo de grado la cual tendrá como finalidad ofrecer un mejor servicio de información para los proveedores de la empresa.

CRONOGRAMA		09-sep-19	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	08-mar-20
ETAPAS	ACTIVIDADES							
Evaluación	Revisar el estado actual de la información requerida por los proveedores	■						
	Realizar encuestas a los proveedores para conocer sus perspectivas		■					
Ejecución del proyecto	Diseñar la propuesta en la pagina web interactiva con los proveedores			■	■	■	■	
	Proponer los diseños de la pagina			■	■	■		
	Definir la información que podrán obtener los proveedores						■	
Impacto	Constatar la situación actual con la propuesta						■	
	Resultados							■

Ilustración 16 – Cronograma

Fuente: Elaboración propia.

7.9 RESULTADOS OBTENIDOS.

Para los posibles resultados que se pueden llegar obtener con la creación de una nueva herramienta dentro del portal web de la Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta. Con la página ya constituida con esta nueva opción se podría visualizar los requisitos necesarios que demandan los proveedores diariamente; todo esto con la finalidad de ofrecerle a ellos un mejor servicio al momento que solicitan la información.

A continuación se podrá apreciar cómo debería ser esta herramienta en el portal web de la empresa Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta para los proveedores.

- Al momento que el proveedor ingrese a la página web de la empresa podrá observar los vínculos por medio de los cuales se puede interactuar



Ilustración 17 - Portal web

Fuente: Elaboración propia

- En esta herramienta se le podrá brindar a los proveedores la información de la cual ellos requieren diariamente al área de tesorería de Sociedad Portuaria como lo son:

- Estado de cuenta de sus facturas
- Comprobantes
- Pagos



Ilustración 18- Herramienta p

Fuente: Elaboración propia.

- En esta siguiente opción los proveedores podrán encontrar otros requisitos que son muy solicitados por ellos los cuales son:

- Certificado de retenciones
- Quejas y sugerencias



Ilustración 19 – Soportes

Fuentes: Elaboración propia

De esta manera la empresa puede agregar otros trámites o requerimiento para lograr la satisfacción de los proveedores y la obtención de beneficios para la empresa.

7.10 CONCLUSIÓN.

En la actualidad es importante para todas las organizaciones estar a la vanguardia de la tecnología y para ellas es importante poder contar con su propia página web en donde todos sus grupos de interés puedan obtener toda la información además de estar en contacto con todos ellos, tener un portal permite que todos los usuarios puedan consultar en cualquier momento sus productos o servicios

que requieren en tiempo real de acuerdo a las necesidades de cada uno. Por eso resulta beneficioso para la empresa Sociedad Portuaria mantener actualizados sus portales y páginas web con la finalidad de tener a sus clientes y proveedores al día de los cambios, dándole así confianza y seguridad.

Después de haber identificado las falencias de la página web de la empresa, se implementa la idea de diseñar la herramienta para agregarla en la página con el prototipo de cómo se debería de mostrar la información para satisfacer las necesidades de los proveedores.

Con la creación de esto se puede facilitar labores cotidianas y quitar carga laboral para el personal del área de tesorería que en ocasiones se vuelve complicado solucionar el requerimiento a cada uno de los proveedores de cada empresa puesto que se dinamiza los procesos al tener todos los soportes, certificados, estados de cuentas, fecha de pagos, aplicación de retenciones, etc. a la mano de ellos.

7.11 BIBLIOGRAFÍA.

Artismedia. (2015). *La importancia de tener una web actualizada*. Recuperado el 20 de 12 de 2019, de La importancia de tener una web actualizada: (<https://artismedia.es/la-importancia-de-tener-la-web-actualizada/>)

Hostdimeblog. (17 de 02 de 2015). *Importancia de tener un sitio web*. Recuperado el 20 de 12 de 2019, de Importancia de tener un sitio web: <https://blog.hostdime.com.co/importancia-de-tener-un-sitio-web-para-una-empresa/>

Marta, S. P. (15 de 10 de 2019). *Puerto de Santa Marta*. Recuperado el 14 de 12 de 2019, de Puerto de Santa Marta: <http://www.puertodesantamarta.com/Empresa/Empresa>

PUERTO DE SANTA MARTA SOCIEDAS PORTUARIA . (15 de 12 de 2019). *PUERTO DE SANTA MARTA SOCIEDAD PORTUARIA*. Recuperado el 15 de 12 de 2019, de PUERTO DE SANTA MARTA SOCIEDAD PORTUARIA: <http://www.puertodesantamarta.com/>

Sociedad portuaria de Santa Marta . (2012). Recuperado el 09 de 12 de 2019, de Reseña historica del puerto: <http://intranet/archivos/generalidades/1-Rese%F1a%20Historica%20del%20Puerto%20de%20Santa%20Marta.pdf>