

¿Cuál es el aporte de SAP para el desarrollo de actividades centralizadas de comercio internacional en los procesos de la cadena de abastecimientos, ante la presencia de espacios laborales transnacionales que buscan la consolidación de operaciones de compra y logística?



**Facultad de Ciencias
Empresariales**

**Maestría en
Administración de
Empresas**

**Énfasis: Comercio
Internacional**

**Curso: Investigación
Empresarial**

Prof. Oscar Ugalde

2012

Franklin Monge Brenes



ULACIT
UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA
DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
COSTA RICA

Contenido

Resumen.....	2
Abstract.....	3
Palabras clave / Key Words.....	3
1. Introducción.....	4
2. Marco Teórico	6
3. Metodología.....	10
4. Análisis de Resultados	11
5. Discusión de Resultados.....	18
6. Conclusiones.....	22
7. Bibilografía.....	24
Anexo 1	26

¿Cuál es el aporte de SAP para el desarrollo de actividades centralizadas de comercio internacional en los procesos de la cadena de abastecimientos, ante la presencia de espacios laborales transnacionales que buscan la consolidación de operaciones de compra y logística?

Franklin Monge Brenes¹

Resumen

El presente documento está dirigido a estudiar el aporte y funcionalidad de SAP como herramienta tecnológica y habilitadora de negocios dentro de la centralización de actividades de comercio internacional en los diferentes procesos de la cadena de abastecimientos, ocurridos en el interior de espacios laborales transnacionales.

Como base para el estudio se considera la visión de consultores y usuarios clave de SAP que se han dedicado a la implementación y uso de soluciones que buscan la consolidación de operaciones de compra y logística a nivel internacional, considerando todo el flujo del proceso desde la planificación de necesidades, las negociaciones, la administración de contratos, el seguimiento a los procesos de transporte y la ejecución de procesos asociados tales como control de proveedores, recepción de facturas y pago.

El estudio busca determinar si SAP como habilitador de negocios provee una solución adecuada para cubrir las necesidades de administración y control de los procesos de cadena de abastecimientos, así como el aporte de la herramienta para la centralización de procesos en empresas transnacionales. Es fundamental dentro de la evaluación, considerar si SAP provee a las organizaciones el soporte documental adecuado tanto para el control interno, como para respaldar cualquier revisión de índole comercial o legal, y a la vez validar el nivel de visibilidad que genera la herramienta a la empresa, con el fin de administrar adecuadamente el proceso y tomar las decisiones en forma oportuna.

Como punto final del estudio y considerando que el enfoque de la investigación se asocia al impacto en los espacios laborales transnacionales, se analiza si los conocimientos de herramientas como SAP por parte de los profesionales, se convierte en una cualidad importante para el desempeño y ejecución de las funciones en muchas organizaciones transnacionales, lo cual impacta directamente el espacio de trabajo y las características del profesional inmerso en el tema, tanto a nivel de formación complementaria como universitaria.

¹ Franklin Monge Brenes, Ingeniero Industrial - Gerente y Consultor de Proyectos de Soluciones SAP. Candidato de la Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Comercio Internacional – ULACIT.

Abstract

This document is intended to study the contribution and functionality of SAP in order to centralize the international trade activities from different supply chain processes, within the framework of business inside transnational labor spaces as an empowering technological tool.

The line for this study is based on the perspective of SAP consultants and key users, who have dedicated themselves to the deployment and usage solutions, seeking the process consolidation of purchase and logistics at the international level, considering all the process flow starting at the material or services requirement planning, negotiations, contracts management, monitoring processes of transport and associated suppliers control process execution, reception of invoices and payment.

The study seeks to establish if SAP as a business enabler provides an adequate solution for the supply chain processes management and control, as well as the contribution of the tool for the processes centralization into transnational companies and environments. The bottom line for this evaluation is to consider if SAP provides the documentary support for the organizations, suitable both for internal control and legal support, and at the same time validate the level of visibility that this technological tool provides to the organizations in order to manage the process properly and take all decisions at the right moment.

As the endpoint of this evaluation and considering that the focus of the research is related with the transnational working spaces impact, discusses if professionals should consider into their own skills and knowledge technological tools such SAP, in order to improve their performance and execution of the assigned rolls inside the organization, looking for formal or complimentary education.

Palabras clave / Key Words

Espacios Laborales Transnacionales, Cadena de Abastecimiento, Homologación de Procesos, Centralización de Operaciones, SAP / Herramienta Tecnológica, Control Operativo, Gestión Administrativa, Visibilidad.

1. Introducción

En la actualidad, las organizaciones se mantienen en una constante búsqueda de la optimización de los procesos, razón por la cual desde el punto de vista operativo se pueden establecer tres focos principales de atención, que corresponden al mejoramiento continuo de los procesos productivos, un aumento en la efectividad en los procesos comerciales e ingresos y el desarrollo de estrategias para la optimización de los costos y procesos en la cadena de abastecimiento; siendo este último punto el objeto de estudio de esta investigación desde una perspectiva práctica que asocia no sólo la cadena de abastecimiento en sí misma, sino un análisis de cómo SAP como herramienta tecnológica y habilitadora de negocios permite apoyar esa necesidad constante de mejora, dentro de un marco de transnacionalización del medio empresarial y laboral.

Tomando en cuenta lo antes expuesto, se deriva la pregunta principal de esta investigación: *¿Cuál es el aporte de SAP para el desarrollo de actividades centralizadas de comercio internacional en los procesos de la cadena de abastecimientos, ante la presencia de espacios laborales transnacionales que buscan la consolidación de operaciones de compra y logística?* Donde se intentará conocer cuál es la percepción de los ejecutores de procesos de abastecimiento y de los consultores que implementan este tipo de soluciones.

El modelo de negocios basado en SAP para la centralización de procesos de abastecimiento en empresas transnacionales, puede iniciar desde procesos tan básicos como la colocación de órdenes de compra consolidadas, pasando por planificación de necesidades con modelos simples, hasta complejos modelos de planificación y pronósticos que permiten un mejor uso de los recursos, mejoras en los tiempos de respuesta y la ejecución de entregas de materiales en diversas locaciones, manejos aduanales y la centralización propia del control, seguimiento y los procesos financieros subsiguientes.

Bajo este esquema de negocios, el Comercio Internacional y por ende los profesionales dedicados a estos procesos, tienen una inminente necesidad de actualizar sus conocimientos a nivel tecnológico, así como a mantener una apertura mental donde se derriban fronteras y se logra consolidar un flujo de procesos en pro de una administración más efectiva de la cadena de abastecimiento y direccionando los esfuerzos en manejar los mejores costos posibles y los tiempos de ejecución y abastecimiento óptimos según las exigencias y necesidades de cada mercado.

Las organizaciones transnacionales que han implementado SAP en sus organizaciones a nivel global, enfocan gran parte de sus recursos en el mejoramiento continuo, la ejecución y el control de la cadena de abastecimiento, complementando los modelos operativos con una herramienta tecnológica que también evoluciona constantemente es sus modelos de

negocio, renovación de aplicaciones actuales y soluciones nuevas que complementan y potencian los procesos actuales dentro de un marco de constante evolución y desarrollo.

Con esta investigación se busca establecer cuál es el aporte de una herramienta consolidada como SAP dentro de los procesos de organizaciones transnacionales y determinar además cuál es la percepción de los profesionales que trabajan con la solución, orientados en las necesidades de los profesionales para mantenerse vigentes dentro de un mercado cada vez más competitivo.

2. Marco Teórico

Históricamente se han producido diferentes diásporas que inician por temas de producción y subsistencia que han provocado el flujo masivo de personas, más allá de las divisiones geopolíticas y las mismas diferencias sociales o raciales. Los movimientos de expansión o relocalización se inician producto de la búsqueda de mejores condiciones climáticas, mejores tierras para la producción, necesidades de fuentes de abastecimiento de agua, así como temas de índole religioso o facilidades para el comercio. Estos procesos han venido transformando el concepto básico de divisiones de países o etnias, provocando una mezcla muy rica de culturas y corrientes de pensamiento, las cuales favorecen el desarrollo al mediano y largo plazo.

Sin embargo durante los procesos mismos de transnacionalización producto de diásporas, se generan inicialmente problemas importantes asociados a una resistencia al cambio y una total discriminación para con los migrantes, situaciones problemáticas que no se ajustan a las costumbres o estándares de los lugares donde llegan, iniciando la mezcla cultural a todo nivel, en un proceso de adopción de costumbres locales y la transferencia de costumbres propias del migrante al contexto local, generando una influencia importante a nivel económico y social durante un modelo cambiante que mantendrá una cuota importante de nuevas formas de ver, hacer o incluso decir las cosas.

Una de las primeras diásporas de las cuales se tiene conocimiento, corresponde a los movimientos judíos hacia las zonas de Armenia basado no sólo en eliminar las opresiones ejercidas por los egipcios y creencias religiosas bastante fuertes. Posteriormente a los primeros movimientos judíos, cerca del año 530 A.C. se generan más movimientos de los clanes judíos producto de los movimientos de conquista y persecución religiosa hasta quedar más estabilizados en Jerusalén, sin embargo se han mantenido migraciones importante hacia toda Europa y América, incluyendo los movimientos por persecución étnica de la II Guerra Mundial, con la consideración de que siguen trasladando sus costumbres, principios culturales y religiosos de su comunidad de generación y generación, independientemente de la transnacionalización y movimientos migratorios.

Otros flujos migratorios muy importantes de carácter colonizador también han permitido la transnacionalización, iniciando por la colonización y migraciones constantes hacia América desde España, Portugal, Reino Unido y Francia, los cuales marcaron completamente el desarrollo del continente, con los correspondientes rasgos culturales que hoy caracterizan a los habitantes de la región combinando las características y costumbres europeas, con algunos rasgos muy significativos de las etnias nativas. De igual forma la colonización de África y Oceanía han contribuido con el desarrollo de procesos de transnacionalización, en los cuales se ha visto el desarrollo de países como Australia o Sudáfrica, con un intercambio cultural importante y la explotación de recursos naturales de la zona, algunos casos con un alto costo de vidas humanas, en especial por temas de explotación y discriminación racial.

La transnacionalización también ve sus inicios a lo largo de la historia producto de las necesidades del comercio iniciando con las rutas mercantes provenientes de Oriente

Medio hacia Europa, inicialmente por los mercados griegos, italianos y turcos, generando un movimiento importante de mercaderes a lo largo de la franja marítima europea. Posteriormente se ve intensificada por los procesos de industrialización, los cuales no generan únicamente movilizaciones de alto volumen de personas sino también permiten la relocalización de procesos comerciales entre América y Europa, así como los movimientos que se generan desde Asia, incrementando los procesos de transnacionalización con los mercados asiáticos con mucho más fuerza a partir de la segunda década del siglo XX.

Los procesos de transnacionalización a nivel comercial se han desarrollado de la mano de prácticas comerciales que aseguren un flujo constante a nivel comercial y un desarrollo de actividades homologadas que permiten un mejor control de la eficiencia de procesos, establecimiento de plantas de producción y manejo de servicios centralizados. Han favorecido la integración entre países y mercados, lo cual permite mayor facilidad en especial durante las últimas décadas de un desarrollo integral de las regiones incluso en función de bloques de negocio, incluyendo la apertura de fronteras y la negociación de preferencias arancelarias para importación y exportación de productos.

Un efecto importante de la transnacionalización empresarial asociado a política internacional, incluye desde la conformación de la Unión Europea, los bloques latinoamericanos, intentos particulares a nivel centroamericano y los bloques un poco más dispersos a nivel asiático. El resultado de la unión de varios países que han provocado una convergencia de negociaciones grupales que favorecen directamente al consumidor final y que a nivel bloque permite tener mayor fortaleza para poder negociar mejores condiciones impositivas y económicas para la colocación de los productos y servicios en otros mercados, influyendo directamente en la apertura y migración de operaciones empresariales a otros mercados y/o países.

El modelo sociocultural aplicado a la transnacionalización está íntimamente ligado a una evolución tecnológica, de comunicación y de transporte, que durante los siglos XIX y XX se han desarrollado de manera vertiginosa, favoreciendo una apertura muy amplia en materia de información y facilidades para movilizar tanto personas como productos y realizar intercambios tanto culturales, como de bienes y servicios, los cuales aceleran la economía local e internacional, teniendo a su vez, riesgos muy marcados, como lo son los efectos de las últimas crisis financieras provocados entre ellos por algunas burbujas como la inmobiliaria. Esta situación al menos no se marcaba tanto o no se percibía de la misma forma como por ejemplo cuando se vive la recesión de los años 20's en Estados Unidos, producto hoy por hoy de una integración casi total de mercados, países y economías, que en el pasado no era tan fácilmente perceptible, ya que la diversificación en la producción, la industrialización y el surgimiento de mercados emergentes han favorecido el desarrollo y la transnacionalización, pero que siempre implican una mayor probabilidad de ser afectados por lo que suceda en otra latitud.

Un movimiento trascendental de los últimos tiempos ha sido la migración e incursión asiática en casi todos los países del orbe y en los mercados más importantes, generando niveles de migración importantes y promoción tanto de las habilidades técnicas, filosofías

operativas y empresariales que han venido a revolucionar el medio occidental. El crecimiento demográfico, el resurgimiento económico y las filosofías de trabajo y desarrollo aplicadas por las culturas orientales, han provocado un cambio radical en el modo de hacer negocios y producir eficientemente.

Cuando se mira la Región Centroamericana y Costa Rica en forma puntual, se ve como el efecto de la transnacionalización ha producido un efecto de mayor apertura y mezcla de negocios, mediante la asociación, los convenios comerciales y tratados de libre comercio políticamente aprobados y refrendados con el apoyo de organizaciones como la OMC. A nivel empresarial las compañías tienen la necesidad de establecer políticas para controlar, administrar y facilitar el flujo comercial internacional, promoviendo un desarrollo empresarial con mayor oportunidad de crecimiento, permitiendo que países con cierta estabilidad abran las puertas a organizaciones para que expandan sus negocios, con la certeza que se tiene un alto nivel de confianza para el manejo de compra y venta de bienes y servicios, los mismos apoyados en legislación local y legislación internacional que facilite el comercio y fortalezca las relaciones entre organizaciones y países.

La visión de transnacionalización de las compañías se soporta mediante el desarrollo de normativas internacionales de toda índole, desde las que permiten administrar procesos ordenadamente, como es el caso de las Normas ISO, Certificaciones PMI, Lean Six Sigma y Normas OSHA, así como de las que permiten acuerdos comerciales refrendados por legislación local e internacional para la contratación y seguridad de los flujos comerciales, apoyados por sistemas financieros que proveen garantías reales y estructuras de seguros que minimizan los riesgos transaccionales.

Dentro de esta línea se percibe que, la tecnología, el almacenamiento y análisis de la información son fundamentales para el desarrollo de los negocios internacionales, de ahí se derivan sistemas de información que permiten generar modelos de negocio aplicables a empresas transnacionales y que promueven una administración integral y homologada de las operaciones de negocio, manejo de contratos y seguimiento logístico. Tal es el caso de SAP, una herramienta tecnológica de origen alemán cuya primera versión sale al mercado en 1972 con una evolución importante hacia el mercado internacional, en el cual incursionan a partir de 1977 y, a partir de ahí han introducido diversas soluciones mediante el desarrollo propio y la adquisición y ajuste de herramientas para una administración integral de las organizaciones. SAP ha desarrollado soluciones básicas para manejo empresarial y soluciones específicas de industria, que abarcan desde modelos para industrias de consumo masivo utilizadas por empresas como Coca Cola y SAB Miller, soluciones para telecomunicaciones instaladas por Telefónica, Cable & Wireless y Claro, Soluciones de Back Office y Producción utilizadas en American Standard y Aliaxis-Durman Esquivel, así como soluciones para la industria farmacéutica aplicadas en Stein, Novartis, como algunos de los múltiples nichos de mercado en los que la solución está operando. SAP como herramienta tecnológica ha permitido homologar operaciones y controlar organizaciones con presencia y desarrollo transnacional sin ningún inconveniente, en forma centralizada o descentralizada sin obstáculos, incluyendo diversidad de países, culturas y horarios entre otros.

El profesional actual debe tener una formación integral, que no sólo aplica en lo concerniente a la parte académica sino que debe incluir aspectos culturales tales como diversidad de idiomas, entre otros. La disponibilidad de horarios y manejo de agendas internacionales, posibilidad para viajar y movilidad son fundamentales en el mercado laboral actual.

La actualización del profesional es fundamental en campos como la tecnología para que esta no sea una restricción para mantenerse vigentes, ya que estos puntos son requeridos como parte de las herramientas normales y de uso común. Este modelo de actualización está definitivamente asociado a la oferta que se presente en el mercado local e internacional, tanto a nivel universitario como a nivel de los institutos y organizaciones que proveen actualizaciones y certificaciones que son necesarias para ser parte de la competencia laboral y no verse desplazado por el hecho de no contar con los conocimientos requeridos para ejecutar funciones dentro de empresas de orden transnacional. Esta transnacionalización empresarial, involucra directamente la formación académica e integral con lo que se deben buscar mecanismos de mejora continua que promuevan una libre competencia y la incursión no sólo en el mercado laboral del país sino que le permita moverse fuera de él, siendo de esta forma “exportables” a nivel internacional.

3. Metodología

La presente investigación corresponde a un estudio descriptivo del impacto de la transnacionalización en operaciones de abastecimiento y logística centralizadas en organizaciones que tienen implementado SAP como herramienta para manejo de sus relaciones de comercio internacional. Se basa en un análisis cuantitativo de resultados, como producto de una encuesta aplicada a consultores y usuarios clave de SAP, que han estado inmersos en los procesos de implementación de modelos homologados como soluciones de negocio de empresas transnacionales, considerando la forma en que se debe abordar un proyecto de este tipo y los requerimientos a nivel de habilidades y conocimientos, la apertura a nuevos modelos operativos y transmisión del conocimiento.

La población meta de este estudio son 50 personas con los siguientes perfiles:

1. Consultores Implementadores de SAP
2. Usuarios expertos con experiencia en procesos de implementación

La encuesta está definida de forma tal que contemple preguntas cerradas de SI o NO, así como preguntas matriciales con evaluación que permitan manejar rangos de 0 a 5 y determinar pesos en los cuestionamientos. Para los casos de las preguntas de evaluación por peso, se establece la posibilidad de incluir comentarios y explicaciones que permitan ampliar la percepción del encuestado permitiendo obtener una mejor visión de la información suministrada por los mismos para un mejor análisis de los resultados.

La encuesta está estructurada de la siguiente forma:

1. Preguntas Generales para determinar las calidades del encuestado
2. Preguntas Básicas de los procesos de compras y cadena de abastecimiento en SAP
3. Preguntas Específicas respecto a la ejecución de transacciones de comercio internacional apoyados en las facilidades que provee SAP

Cada encuesta se realiza en forma electrónica, considerando un tiempo promedio de finalización de 5 a 7 minutos, lo cual se tabula para concentrar la información en una base de datos que permita realizar un análisis cuantitativo completo, incluyendo el análisis estadístico respectivo y aplicando las formulaciones correspondientes de análisis de variaciones y tendencias, graficando las respuesta de carácter cuantitativo y realizando un análisis complementario de las respuestas adicionales de carácter cualitativo que permita tener la percepción del encuestado.

4. Análisis de Resultados

Durante la investigación realizada en campo se aplicó la encuesta² en dos momentos diferentes, inicialmente un análisis previo del cuestionario en forma manual e impresa, para validar la forma, redacción y comprensión del documento, aplicándolo a cinco personas, que permitieron con sus comentarios y resultados, hacer una actualización de las preguntas tanto en contenido como en forma, preparando el documento final para la distribución a la muestra sobre la cual se le aplica la encuesta final.

Durante la segunda etapa de aplicación de la encuesta, se realizó una distribución en forma electrónica de la encuesta a 67 personas utilizando como herramienta tecnológica en materia de encuestas las facilidades que tiene la página web www.monkeysurvey.com. Luego de remitir la solicitud para llenar la encuesta, se obtiene respuesta de 56 personas las cuales 55 completaron el cuestionario y 1 persona lo realiza de forma parcial, del total de las personas que realizan la encuesta, se tiene una distribución de 58.9% correspondiente a consultores de SAP y donde el 41.1% que completa la totalidad de la muestra lo conforman usuarios de SAP. Asimismo para complementar las características de la población encuestada se tiene un 64.3% de las personas entrevistadas que poseen más de tres años de experiencia utilizando la herramienta, un 28.6% tienen entre 1 y 3 años de experiencia y el 7.1% restante de la muestra tiene menos de 1 año interactuando con este tipo de soluciones y aplicaciones tecnológicas.

Luego de revisar los roles de los encuestados y la experiencia acumulada, se puede ver claramente que la población a la cual se le aplicó la encuesta, tiene un muy buen nivel de experiencia y que conoce lo suficiente el funcionamiento del sistema SAP. Como última variable que establezca el correcto perfil del encuestado, se debe complementar la experiencia y rol en el uso de la herramienta con el área operativa en la cual se desarrolla la persona y por ende el foco de las actividades que ejecuta directamente en SAP.

² Anexo N° 1 – Cuestionario

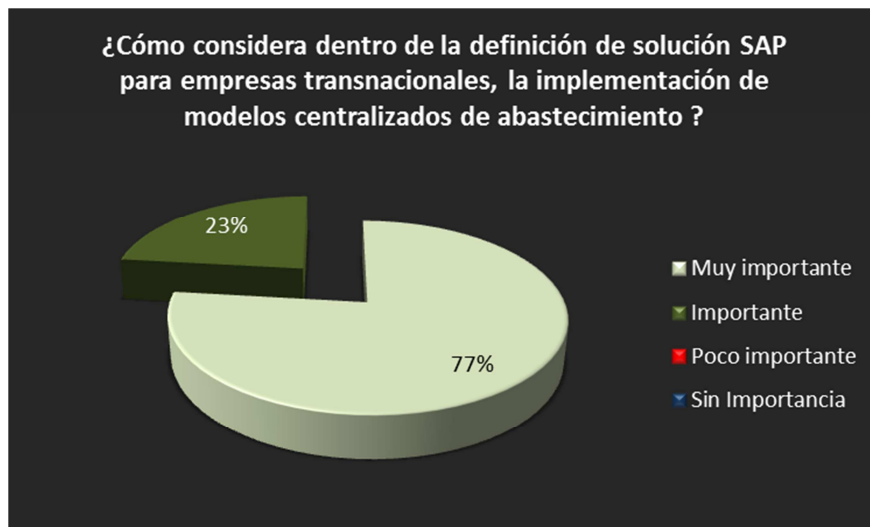
Cuadro 1. Rol, experiencia y área de especialización en SAP

Rol, experiencia y área de especialización en SAP				
Rol y Experiencia	Administración	Logística	Comercial	Técnica
Consultor - De 0 a 1 año de experiencia	2	2	0	0
Consultor - de 1 a 3 años de experiencia	3	2	0	1
Consultor - más de 3 años de experiencia	8	8	5	2
Usuario - De 0 a 1 año de experiencia	0	0	0	0
Usuario - de 1 a 3 años de experiencia	5	4	1	0
Usuario - más de 3 años de experiencia	6	4	3	0
Distribución Porcentual	42.9%	35.7%	16.1%	5.4%

Fuente: <http://es.surveymonkey.com/> Cuestionario - Pregunta 1 y 2.

Como punto de partida para la validación del aporte que SAP como solución integral dentro de los modelos de abastecimiento en empresas transnacionales, es necesario analizar la percepción respecto a los modelos centralizados de abastecimiento, habilitados directamente por SAP, encontrando que el 77% de los encuestados considera que es “Muy Importante” establecer modelos administrativos de la función de compras centralizados, mientras que el 23% restante tienen la percepción que es “Importante” tenerlos, tal como lo muestra el siguiente gráfico.

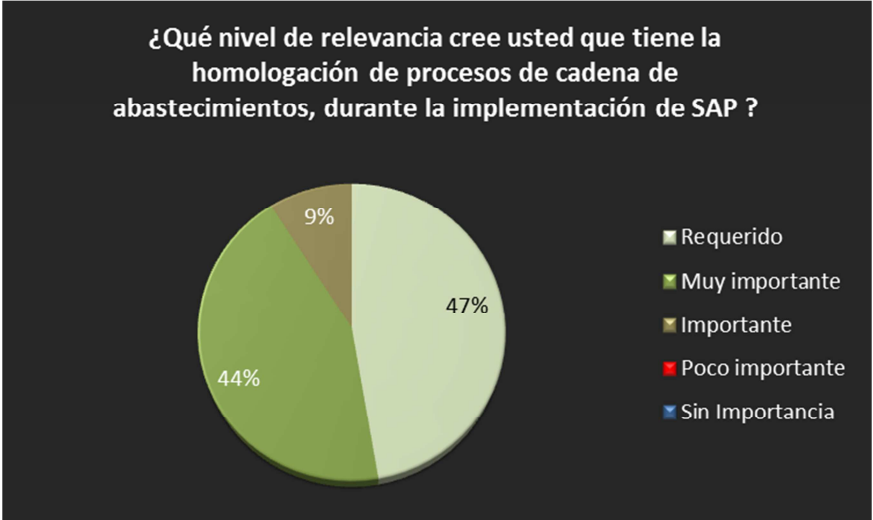
Gráfico 1.



Complementario al punto anterior se revisa cual es la importancia de establecer modelos homologados aplicables a la cadena de abastecimiento, que si bien no implica centralización directamente, sí busca que en todas las localidades donde la organización opera, se realicen los procesos de la misma forma, asegurando una consistencia operativa y administrativa. En este sentido el 47% considera que la homologación es

requerida, mientras que el 44% percibe el proceso como muy importante y un 9% considera que es importante; dejando en evidencia que más del 90% de la población que llenó la encuesta indica que los procesos de cadena de abastecimiento tienen un alto grado de importancia.

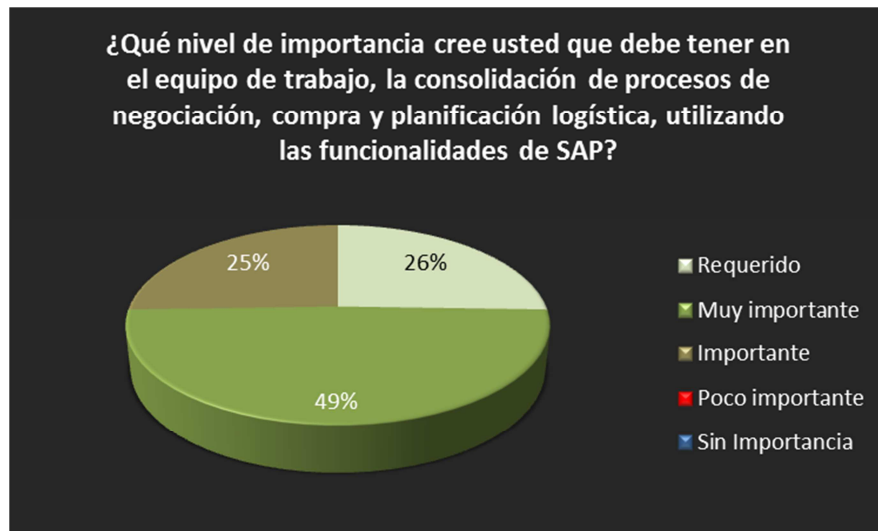
Gráfico 2.



Fuente: <http://es.surveymonkey.com/> Cuestionario - Pregunta 4.

Cuando se pregunta el nivel de importancia *cree usted que debe tener en el equipo de trabajo*, la consolidación de procesos de negociación, compra y planificación logística, mediante el uso de contratos marco, planes de entrega y seguimiento de transporte dentro de la solución integral de SAP, las respuestas se dispersan un poco y se establecen tres posiciones más abiertas que las de los cuestionamientos anteriores, ya que el 26% de la población encuestada considera como “Requerido” a en todas las funcionalidades de SAP para lograr la centralización de los procesos de abastecimiento internacional, un 49% corresponde a la respuesta más común identificada como “Muy Importante” y la respuesta “Importante” la marca un 25% de la población encuestada, considerando además que las opciones que dan poca o ninguna importancia no reciben respuesta.

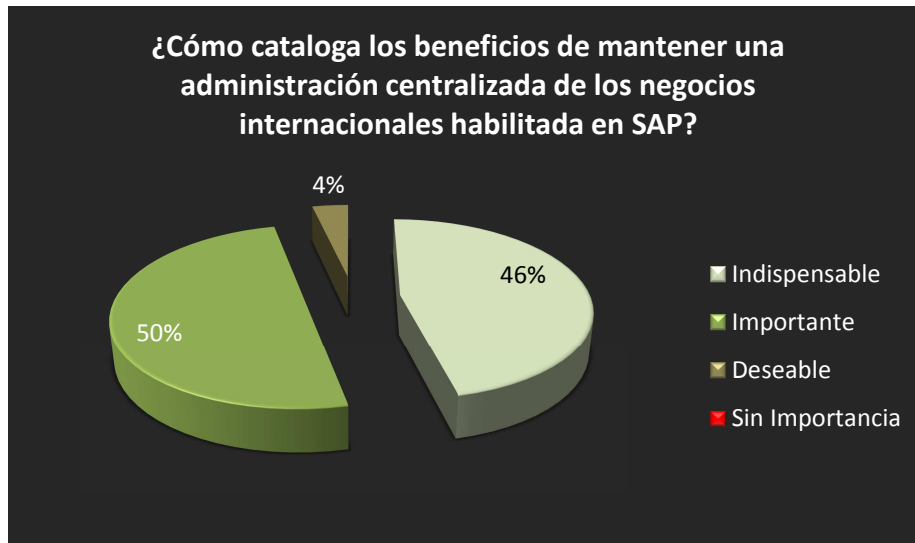
Gráfico 3.



Fuente: <http://es.surveymonkey.com/> Cuestionario - Pregunta 5.

Pensando en los beneficios de mantener una administración centralizada de los negocios internacionales y la cadena de abastecimiento, habilitada en una herramienta como SAP, para la consolidación de información y control operativo de empresas transnacionales, se cuestiona el punto y como resultante de este particular, las respuestas más frecuentes fueron "Indispensable" con un 46%, mientras que un 50% de las personas indican que debe ser "Importante" y un 4% de la población indica que es "Deseable" obtener beneficios de mantener la centralización de los negocios internacionales para efectos de control y administración.

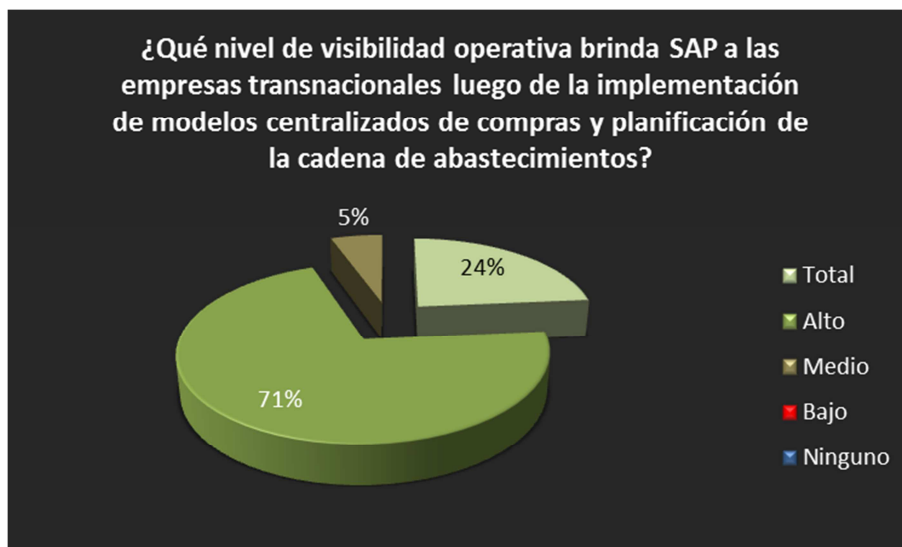
Gráfico 4.



Fuente: <http://es.surveymonkey.com/> Cuestionario - Pregunta 6.

Uno de los temas más importantes producto de la homologación y centralización de los procesos de la cadena de abastecimiento, en especial los asociados a las negociaciones internacionales, es la visibilidad que da la herramienta para poder administrar adecuadamente el proceso y anticipar los cambios o requerimientos para obtener un manejo del flujo del proceso y soporte correcto mediante la información registrada, donde el 95% de la muestra considera que da una alta o total visibilidad, mientras que el 5% tiene la percepción que la visibilidad que SAP le brinda al negocio es media.

Gráfico 5.



Fuente: <http://es.surveymonkey.com/> Cuestionario - Pregunta 7.

Como último punto a nivel de la relación de SAP con los procesos de comercio internacional, se valida el nivel de respaldo documental que provee la herramienta, tanto para el control interno en la organización, como para los procesos de administración y seguimiento externo, en especial el manejo de contratos y soporte legal. En este sentido el 14% de los encuestados indica que es indispensable el nivel de respaldo que el sistema brinda, mientras que el 59% cree SAP da mucho soporte, el 25% indica que apoya medianamente, mientras que una persona correspondiente al 2% de la muestra, indica que aporta poco a nivel de soporte y respaldo.

Gráfico 6.



Fuente: <http://es.surveymonkey.com/> Cuestionario - Pregunta 8.

Las dos últimas preguntas están enfocadas hacia las características de la formación y necesidades del profesional actual, para enfrentar un medio, que constantemente se torna más competitivo y que requiere incluir dentro de las habilidades y conocimientos, herramientas de vanguardia para aumentar y mejorar las competencias. Igualmente se busca determinar si los encuestados consideran como parte de los constantes cambios a nivel de los negocios e información, definiendo el nivel en que SAP complementa adecuadamente el conocimiento de los profesionales que trabajan en el área de comercio internacional de las organizaciones, facilitando la ejecución de negociaciones, control de documentación, apertura a la planificación y seguimiento operativo. De toda la población total el 82.2% considera que es muy importante e indispensable la formación y conocimiento de SAP, mientras que el 17.8% considera las necesidades de conocimiento como un aporte de mediano nivel. Sin embargo para el caso de complementar dentro de la carrera universitaria con algunos temas relacionados con SAP, el 91% coincide en que debe ser parte de la formación de carácter formal.

Cuadro 2. Cómo SAP debe complementar la formación profesional

Como SAP debe complementar la formación profesional					
Formación Universitaria	Indispensable	Mucho	Medianamente	Poco	Nada
SI	3	40	8	0	0
NO	0	3	2	0	0

Fuente: <http://es.surveymonkey.com/> - Cuestionario – Preguntas - 9 y 10.

5. Discusión de Resultados

Durante la investigación se trata de establecer si una herramienta tecnológica como SAP, genera un aporte positivo en los procesos de administración y gestión de comercio internacional dentro las organizaciones, basando las cualidades de habilitador de negocios que facilita la homologación de procesos, el seguimiento y control centralizado, así como amplia visibilidad para la toma de decisiones dentro de modelos operativos de cadena de abastecimientos en empresas transnacionales.

Como primer punto se intenta definir las características de la población a la cual se le aplicó la encuesta, para ello se consideran varios aspectos determinantes como lo son el rol en el cual se desempeñan dentro de equipos de trabajo de quienes han tenido o tienen relación con SAP, en especial dirigidos hacia procesos directos o interrelacionados con cadena de abastecimiento ya sea consultor de SAP o usuario clave; igualmente se valida la experiencia a nivel del tiempo que los usuarios han estado en contacto con las herramientas de estudio, así como el área en que se desempeñan ya sea esta logística, administrativa, comercial o técnica.

Para los puntos que definen a la población realizando un cruce de variables, se puede establecer que cerca del 93% de los encuestados posee experiencia mayor a un año manteniendo interacción directa con SAP dentro del medio transnacional, ya sea como parte de los equipos de consultoría o como colaboradores dentro de empresas que han decidido utilizar SAP como herramienta tecnológica habilitadora de oportunidades de negocio. Dentro de la población encuestada se tiene una mezcla de áreas de trabajo e interacción con la herramienta SAP, la cual conjuga personal que mantiene contacto con las áreas financiera, logística y comercial en un 94.7%, teniendo claridad que estas tres divisiones operativas son las que tienen mayor relación con procesos de comercio internacional y la administración de los procesos de cadena de abastecimiento.

Producto de los resultados obtenidos, se puede validar que la población encuestada tiene el conocimiento idóneo para continuar respondiendo el cuestionario que se ha diseñado, donde los cuestionamientos se enfocan tanto en los beneficios que puede proveer SAP a los procesos de control y seguimiento de tareas de la cadena de abastecimientos desde el punto de vista de comercio internacional, como para tener una perspectiva adecuada sobre las necesidades de mejora y desarrollo de los perfiles profesionales, tanto a nivel formal universitario como informal.

Cuando se analiza el resultado a la pregunta ¿Cómo considera dentro de la definición de solución SAP para empresas transnacionales, la implementación de modelos centralizados de abastecimiento incluyendo la relación con proveedores/clientes, implementación pagos/cobros, planificación y transporte? La mayoría de la población con un 76.8% indica que es "Muy Importante" y un 23.2% considera importante la modelos centralizados para los procesos de abastecimiento desde el inicio mismo del proceso hasta el cierre que se ejecuta con los cierres de contrato y generación de pagos. La

réplica ante este cuestionamiento es de mucha importancia ya que la centralización de procesos dentro de ámbitos transnacionales es fundamental dentro del soporte que puede proveer SAP a las empresas y las personas involucradas en procesos de la cadena de abastecimiento, considerando las mejores prácticas de ejecución operativa y administrativa a nivel mundial, realizar las tareas en forma mucho más controlada, establecer los mecanismos de comparación y seguimiento correspondientes, validando las mejores opciones a nivel administrativo, con el fin de apoyar procesos de alta calidad, con estándares muy marcados en función de un control completo del abastecimiento de las organizaciones, facilitar negociaciones y control de contrataciones, para darle el adecuado valor a los recursos.

La homologación de procesos de cadena de abastecimiento dentro de las prácticas que se deben aplicar en la implementación y desarrollo soluciones de SAP a lo interno de empresas transnacionales son muy relevantes para un correcto desarrollo de las actividades específicas de las áreas involucradas, esta aseveración tiene su base en los resultados obtenidos, ya que sobre el 90.9% de los encuestados responden que es “Requerido” o “Muy importante” el desarrollar soluciones homologadas permitiendo mantener el mismo tipo de operaciones en cualquier área o locación, y a la vez buscando fortalecer los procesos de control operativo. Este resultado, asociado a la percepción sobre la centralización, nos indica que la homologación y centralización van de la mano en el sentido que es fundamental mantener, por parte de los profesionales un perfil que tenga la suficiente apertura para revisar y definir modelos de clase mundial bajo esquemas homologados, mejorando así la gestión de los procesos operativos y estableciendo modelos de negocio que permitan la expansión y diversificación de manera más sencilla.

Cuando se cuestiona la importancia de utilizar las facilidades de SAP en materia de planificación, generación de contratos y compra dentro de los procesos de comercio internacional, los encuestados indican claramente que se tienen beneficios directos por el hecho de utilizar la herramienta para apoyar la administración de los procesos, determinando que cerca del 75% de la población considera este tema como requerido o muy importante, mientras que el restante 25% lo cree solamente “importante”. Con esta información es totalmente visible que SAP provee diferentes utilidades que apoyan y potencian los procesos de la cadena de abastecimiento, teniendo mucha relevancia cuando se trata de operaciones centralizadas, contratos internacionales consolidados y adecuación para el seguimiento tanto de la planificación de las necesidades, como de los planes y lugares de entrega.

Para apoyar lo antes descrito, cuando investiga sobre cómo catalogan los encuestados los beneficios de mantener una administración centralizada de los negocios internacionales y la cadena de abastecimiento, habilitada en una herramienta como SAP, para la consolidación de información y control operativo de empresas transnacionales, cerca del 97% considera importante o indispensable esta centralización, lo cual termina de confirmar la importancia de conjugar varios factores como fórmula para asegurar el

éxito, la cual se compone de homologación de procesos, centralización de operaciones, uso adecuado de la herramienta, seguimiento y control.

La mezcla adecuada de factores y una visión amplia del negocio permiten el desarrollo de una gestión empresarial más clara y tangible, es por ello que en la actualidad, las empresas necesitan un alto nivel de visibilidad de lo que sucede tanto a nivel administrativo como operativo y de esta manera definir las correspondientes estrategias de negocio y las correcciones oportunas a los procesos internos. En la medida que se logre hablar el mismo idioma empresarial y los esfuerzos tengan el mismo canal operativo, es donde se logran muchos beneficios en materia de ejecución y control, favoreciendo la innovación en los procesos, la expansión operativa, la concentración de tareas, los ahorros producto de la mejora en planificación y los beneficios a nivel financiero tanto para planificar flujos y el desarrollo de inversiones en el corto y mediano plazo. Bajo esta línea de análisis, cerca del 95% de los encuestados consideran muy importante o indispensable el nivel de visibilidad que provee SAP a la organización y que uno de sus beneficios está asociado a la correcta y oportuna homologación de las operaciones, procesos, modelos de negocio, así como la centralización administrativa y del control.

Otra de las ventajas que se analiza dentro de los resultados de la encuesta, está relacionado con el soporte documental que provee SAP a las empresas, tanto para el control interno así como para temas legales, como demandas o cumplimiento de contratos. En este sentido cerca del 75% de la población lo considera importante o indispensable, denotando el alto nivel de confianza en la herramienta para apoyar este tipo de procesos, en especial por el control documental que provee, así como por la seguridad de sus bases de datos, favoreciendo directamente a las empresas en materia de trazabilidad de los procesos y de las contrataciones que se realizan.

Como punto final a la investigación, pero con un alto grado de relevancia tanto a nivel del mercado laboral como del desarrollo y mejoramiento continuo de planes académicos, se realizan dos preguntas en función de la necesidad de obtener conocimientos de SAP por parte de los profesionales y si la formación universitaria debe ser un medio adecuado para poder promover este tipo de conocimientos, en aras de tener una mayor proyección desde el punto de vista profesional. Cerca del 83% de los encuestados indican que es necesario que los profesionales cuenten con conocimientos de SAP como un tema muy importante o mandatorio para ser competitivos en el medio transnacional, además de ello y reforzando este punto cerca del 91% de la población considera que es necesario incluir dentro de la oferta académica al menos lo básico de conocimiento de SAP, sin que esto implique que se estén formando consultores en la materia, sino más bien que la inserción dentro del mercado laboral sea más fluida si conocen como opera la herramienta en sus puntos básicos a nivel de usuario final. Como resultante de la investigación, las respuestas indican claramente que SAP puede proveer grandes aportes en materia de la gestión del comercio internacional y el control de la cadena de abastecimiento de las organizaciones transnacionales, facilitando todas las utilidades que una herramienta de clase mundial ofrece en materia de centralización, homologación y control, mejorando significativamente

el desarrollo estratégico de las compañías y potenciando las posibilidades de los profesionales tanto en el ámbito local como internacional.

6. Conclusiones

Esta investigación provee de información suficiente para generar diversas conclusiones complementarias, en diversos ámbitos donde SAP como herramienta habilitadora de negocios favorece los procesos relacionados con la cadena de abastecimiento y el comercio internacional, tanto en materia de control como de gestión, amparado además a una inminente necesidad de formación de los actuales y nuevos profesionales en este tipo de soluciones tecnológicas.

La homologación de los procesos y la centralización de las operaciones son requeridas para poder hacer un uso adecuado de la herramienta y que efectivamente se convierta en un mecanismo de gestión y control operativo, ya que permite para controlar bajo un mismo esquema las diversas operaciones y dar el seguimiento adecuado a toda la cadena de abastecimiento.

Como punto de partida, el uso e implementación de modelos operativos considerados como las mejores prácticas internacionales, permite a las organizaciones estar siempre a la vanguardia en materia de administración y de tecnología, facilitando la proyección e imagen a nivel local e internacional, no sólo desde el punto de vista comercial, sino también administrativo.

La homologación como tal de los procesos en un ámbito transnacional, definitivamente favorece el desarrollo empresarial, sin embargo para hacer que los procesos sean efectivos, se requiere de herramientas que faciliten este tipo de gestiones, siendo SAP el referente a nivel mundial, ya que permite a las organizaciones tener la visibilidad adecuada de cómo se está operando en cada lugar, asimismo facilita la consolidación de tareas y procesos, con el fin de manejar esquemas de costos y operación más eficientes.

A nivel de la información que puede brindar SAP, el soporte documental es básico para estar cubiertos con procesos 100% trazables, tanto par las funciones de control interno, como para posibles conflictos de índole legal o de contrataciones entre países, ya que con la solidez de sus bases de datos, permite a las organizaciones y sus usuarios tener la correcta visibilidad del negocio, apoyado por la herramienta tecnológica y a su vez control de los flujos de los diversos procesos comerciales en especial a nivel internacional.

Si bien una herramienta como SAP genera muchos beneficios, se requiere para hacer eficiente su uso, el formar y contratar profesionales con un perfil adecuado, el cual permita desarrollar y/o comprender la solución de negocio, administre adecuadamente los cambios y mejoras en procesos operativos, desarrolle las mejores prácticas administrativas y por ende logre explotar la mayor cantidad de beneficios del sistema.

Dentro de la formación profesional actual, se debe tomar en cuenta con mucha seriedad la actualización tecnológica en las herramientas que son referentes a nivel mundial, así como el tipo de soluciones que estas proveen, ya que gran parte de las compañías de alto prestigio y potencial tienen implementadas o están próximas a hacerlas. Para estos efectos el perfil académico debe ajustarse de manera tal que las siguientes generaciones de profesionales tengan conocimientos básicos de un usuario final, beneficiando al

estudiante y profesional en el manejo de sistemas para utilizar en su trabajo, que se conviertan en un diferenciador en el mercado laboral. Las universidades deben tener claros los cambios constantes en las necesidades del profesional, e incluir en su oferta tópicos que permitan el uso adecuado de las herramientas y tendencias de clase mundial, con el fin de aportar en el proceso de colocación de más profesionales en las organizaciones transnacionales, favorecer al mercado laboral y promover una competencia más enfocada a la realidad empresarial actual.

7. Bibliografía

Al-Mashari, M. (2001). *Knowledge and Processes Management*. New Jersey: John Wiley & Sons Ltd.

American Psychological Association. (2009). *Publication manual of the American Psychological Association* (6th ed.). Washington, D.C.: Author

Andrade, C. *La función de compras como área de valor estratégico*. Obtenida el 29 de Julio de 2012 en:

http://www.sap.com/spain/about/events/2009_04_15/2_Como_Ayudar_a_la_Transformacion_del_Negocio_con_SAP_e_IDS_Scheer.pdf

Battistella, G. (2005). Migraciones asiáticas y relaciones internacionales: perspectivas de futuro. *Revista CIDOB*: Vol. 68, pág 165-179.

Gacel, J. (2005). La internacionalización de la Educación Superior en América Latina: El caso de México. *Cuaderno de Investigación en la Educación*: Núm. 20, pág. 1-14

Gómez, M; Albarrán, I; Malgesini, G; El harchi, Y. (2010). *Migraciones y codesarrollo en la relación entre la unión europea y américa latina y el caribe*. Santiago: CELARE.

Hernández, R.; Fernández, C. ; Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5 Edic.). México: McGraw Hill Interamericana.

Martin, I; Cheung. (2000). Sap and bussines process re-engineering. *Business Processes Management Journal*: Vol. 6, pág. 113-121

Menjívar, M. (2006). Culturas en movimiento. Diáspora, esclavitud y diversidad cultural en el Caribe colonial. *Revista Reflexiones*: Vol. 85 (1-2), pág. 93 – 106.

Miloski, M; Requena, José; Sancho-Sopranis, P; Sentías, S; Valdés, D. *Cómo ayudar a la transformación del negocio usando SAP e IDS Sheer*. Obtenida el 30 de Julio de 2012 en:
http://www.sap.com/spain/about/events/2009_04_15/2_Como_Ayudar_a_la_Transformacion_del_Negocio_con_SAP_e_IDS_Scheer.pdf

Morales, A. (2007). *La diáspora de la posguerra: regionalismo de los migrantes y dinámicas territoriales en América Central*. San José: FLACSO.

Sutcliffe, B. (1998). *Nacido en otra parte. Un ensayo sobre la migración internacional, el desarrollo y la equidad*. Bilbao: Hegoa.

Vargas, L. (2002). *Costa Rica, 1985-1997: Liberación y ajuste estructural o la autodestrucción del neoliberalismo*. San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Anexo 1

Cuestionario de Investigación:

El enfoque de este cuestionario está asociado a validar el aporte de SAP para el desarrollo de actividades centralizadas de comercio internacional en los procesos de la cadena de abastecimientos, ante la presencia de espacios laborales transnacionales que buscan la consolidación de operaciones de compra y logística desde la perspectiva de usuarios finales y/o consultores.

1. ¿Cuál es su rol en el uso y aplicación de SAP y cuantos años de experiencia tiene utilizándolo?
 - a. Consultor - De 0 a 1 año de experiencia
 - b. Consultor - de 1 a 3 años de experiencia
 - c. Consultor - más de 3 años de experiencia
 - d. Usuario - De 0 a 1 año de experiencia
 - e. Usuario - de 1 a 3 años de experiencia
 - f. Usuario - más de 3 años de experiencia
2. ¿Cuál es el área operativa en la cual se desempeña utilizando SAP?
 - a. Administración
 - b. Logística
 - c. Comercial
 - d. Técnica
3. ¿Cómo considera dentro de la definición de solución SAP para empresas transnacionales, la implementación de modelos centralizados de abastecimiento incluyendo la relación con proveedores/clientes, pagos/cobros, planificación y transporte?
 - a. Muy importante
 - b. Importante
 - c. Poco importante
 - d. Sin Importancia
4. ¿Qué nivel de relevancia cree usted que tiene la homologación de procesos de cadena de abastecimientos, durante la implementación de SAP dentro de empresas transnacionales?
 - a. Requerido
 - b. Muy importante
 - c. Importante
 - d. Poco importante
 - e. Sin Importancia
5. ¿Qué nivel de importancia cree usted que debe tener en el equipo de trabajo, la consolidación de procesos de negociación, compra y planificación logística, mediante el uso de contratos marco, planes de entrega y seguimiento de transporte dentro de la solución integral de SAP?
 - a. Requerido
 - b. Muy importante
 - c. Importante
 - d. Poco importante
 - e. Sin Importancia
6. ¿Cómo cataloga usted los beneficios de mantener una administración centralizada de los negocios internacionales y la cadena de abastecimiento, habilitada en una herramienta como SAP, para la consolidación de información y control operativo de empresas transnacionales?
 - a. Indispensable
 - b. Importante
 - c. Deseable
 - d. Sin Importancia
7. ¿Qué nivel de visibilidad operativa brinda SAP a las empresas transnacionales luego de la implementación de modelos centralizados de compras y planificación de la cadena de abastecimientos?
 - a. Total

- b. Alto
 - c. Medio
 - d. Bajo
 - e. Ninguno
8. ¿Que nivel de respaldo puede proveer la solución de SAP (a nivel documental y de control) para procesos de seguimiento de contratos internacionales y soporte legal, como parte de la información que se debe mantener dentro de su base de datos?
- a. Indispensable
 - b. Mucho
 - c. Medianamente
 - d. Poco
 - e. Nada
9. ¿Cómo definiría el nivel en que SAP complementa adecuadamente los conocimientos de los profesionales que trabajan en el área de comercio internacional de las organizaciones, facilitando la ejecución de negociaciones, control de documentación, apertura a la planificación y seguimiento operativo?
- a. Indispensable
 - b. Mucho
 - c. Medianamente
 - d. Poco
 - e. Nada
10. ¿Considera importante incluir dentro de la formación universitaria, cursos que permitan tener conocimientos de herramientas como SAP y los modelos básicos de negocio homologados, con el fin de ampliar el perfil profesional y facilitando la inserción dentro del mercado laboral actual?
- a. Sí
 - b. No