

1-1-2009

Análisis de impacto de la implementación de IATA cargo mediante el sistema de pagos CASS para las agencias y aerolíneas de carga en Colombia

Raúl Araujo Ortega

Carlos Emilio Posada S.

Follow this and additional works at: <https://ciencia.lasalle.edu.co/economia>

Citación recomendada

Araujo Ortega, R., & Posada S., C. E. (2009). Análisis de impacto de la implementación de IATA cargo mediante el sistema de pagos CASS para las agencias y aerolíneas de carga en Colombia. Retrieved from <https://ciencia.lasalle.edu.co/economia/108>

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Ciencias Económicas y Sociales at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Economía by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

TRABAJO PASANTÍA DE GRADO

“Análisis de impacto de la implementación de IATA cargo mediante el sistema de pagos CASS para las agencias y aerolíneas de carga en Colombia”.

UNIVERSIDAD DE LA SALLE

FACULTAD DE ECONOMÍA

BOGOTÁ D.C.

2009

“Análisis de impacto de la implementación de IATA cargo mediante el sistema de pagos CASS para las agencias y aerolíneas de carga en Colombia”.

Presentado por:

***RAÚL ARAUJO ORTEGA
CARLOS EMILIO POSADA S.***

PARA OPTAR AL TITULO DE ECONOMISTAS

Entidad donde se realiza la pasantía:

La Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) Colombia

Dirigido por:

SANDRA ARANGO

UNIVERSIDAD DE LA SALLE

FACULTAD DE ECONOMÍA

BOGOTÁ

2009

Nota de Aceptación

Sandra Arango
Firma de la Directora

Ricardo Buitrago
Firma del Jurado

Bogotá, D.C., Octubre de 2009

AGRADECIMIENTOS

Queremos darle gracias a Dios por permitirnos hacer de este proyecto una realidad y obsequiarnos la perseverancia y la energía necesarias para llevar este objetivo a feliz término.

A IATA, al señor Juan Carlos Villate por brindarnos esta oportunidad, y muy especialmente a la doctora Sandra Arango Quien de forma desinteresada nos brindo durante todo el desarrollo de la investigación, un apoyo constante e incondicional y en forma generosa nos hizo participes de todos sus conocimientos.

A la Universidad de la Sallé, a todos los docentes que nos acompañaron en nuestro proceso de formación, en especial a nuestro jurado de trabajo de grado, el doctor Ricardo Buitrago quien nos guio y corrigió en forma oportuna y nos dio las luces necesarias para encaminar en forma adecuada nuestra investigación.

Y a todas las personas e instituciones que nos apoyaron y nos facilitaron el camino para la consecución de nuestros objetivos.

Dedicado a mi Padre, a mi Madre, a mis Hermanos, a mi Sobrino, doctora Sandra Arango, compañeros de trabajo y todos aquellos que de una u otra forma me brindaron su apoyo incondicional, hicieron posible el desarrollo de este proyecto.

Raúl Araujo O.

Dedicado a Dios que me dio el entendimiento, el conocimiento, la fuerza y las ganas de vivir y superarme constantemente; a mis padres que son mi inspiración y ejemplo a seguir en la vida; a mis hermanos por su apoyo y amistad; a Johanna porque es una persona muy especial en mi vida y me ha dado fuerzas en las luchas cotidianas; y a todos aquellos que en verdad considero mis amigos y que enriquecen mi vida con sus conocimientos y experiencias.

Carlos Posada

RESUMEN

El análisis de competitividad fue el concepto que se tuvo en cuenta como referencia para dar la sustentación teórica al proyecto de investigación, debido a la creciente globalización de la economía y a la crisis mundial que estamos afrontando, ha forzado a los países y a sus empresas a elaborar estrategias que permitan mejorar sus capacidades competitivas. Estas estrategias deben fundarse esencialmente en procesos de mejoría de la productividad, mejora de los productos, mejora de las tecnologías y mejoramiento continuo de los procesos productivos para generar disminución en sus costos administrativos y operativos enmarcado siempre bajo un contexto de productividad y calidad en la producción.

La implementación de herramientas sistematizadas se hace necesaria para la agilización, optimización y mejoramiento continuo dentro del proceso competitivo de las empresas, y esto es precisamente lo que busca IATA con la implementación del CASSlink, brindar herramientas a las aerolíneas y agencias de carga, para simplificar los procesos de pagos y generar un ambiente de confianza, responsabilidad, control y seguridad.

Palabras Claves: Competitividad, Empresas, Cass, Globalización, IATA.

TABLA DE CONTENIDO

	PAGINA
INTRODUCCIÓN	
CAPITULO I	
1 Marco teórico	1
1.1 Competitividad	1
1.2 El enfoque sistémico de la competitividad	6
1.2.1 El nivel micro	6
1.2.2 El nivel macro	7
1.2.3 El nivel meta	7
1.2.4 El nivel meso	7
1.3 El enfoque de los determinantes de la competitividad	8
1.3.1 Factores empresariales	8
1.3.2 Factores estructurales	9
1.3.3 Factores sistémicos	10
CAPITULO II	
2 Implementación del sistema de pagos CASS para las agencias y aerolíneas de carga en Colombia	12
2.1 Antecedentes	12
2.2 Sistema de pagos entre agencias de carga y aerolíneas antes de I CASS	13
2.3 Sistema de pagos entre agencias de carga y aerolíneas con la implementación del CASS	14
2.3.1 Función de CASS	14
2.3.2 Beneficios y consecuencias de la implementación del CASS	16
2.3.2.1 Beneficios	16
2.3.2.2 Consecuencias	17
2.3.3 Procedimientos de pago	18
2.3.3.1 Cronograma de pagos	19
2.3.3.2 Formas de pago	20
2.3.3.3 Controles de pago	20
2.3.3.4 Costos de la implementación del CASS	22
2.3.4 Disminución de los costos administrativos a través del CASS	22
2.3.5 Reducción en los tiempos de recuperación de cartera	23
2.3.5.1 Pasado	23
2.3.5.2 Presente	24
2.3.5.3 Futuro	25

CAPITULO III	
3 Encuesta impacto implementación CASS en Colombia y análisis de resultados	26
3.1 Estadísticas descriptivas	26
3.1.1 Calculo tamaño de la muestra	26
3.2 Diseño de la encuesta	29
3.3 Análisis resultados encuesta para agencias de carga y aerolíneas	30
CAPITULO IV	
4 Asociación del componente teórico de la competitividad con la implementación del sistema CASS	38
4.1 Enfoque sistémico	38
4.1.1 Nivel micro	39
4.1.2 Nivel macro	40
4.1.3 Nivel meta	41
4.1.4 Nivel meso	42
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS CONSULTADAS	46

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	PAGINA
Grafico 1 Enfoque sistémico de la competitividad	6
Grafico 2 Operación del sistema de pagos antes del CASS	13
Grafico 3 Operación del sistema de pagos con CASS	15
Grafico 4 Tiempos de recuperación de cartera antes del CASS	23
Grafico 5 Tiempos de recuperación de cartera con implementación del CASS	24
Grafico 6 Tiempos de recuperación de cartera esperados a futuro con la implementación del CASS	25
Grafico 7 Desde cuando se encontraba vinculada la empresa a IATA?	30
Grafico 8 Razón de la vinculación a IATA	31
Grafico 9 Beneficios obtenidos con la implementación del CASS	32
Grafico 10 Periodo de aparición de beneficios del CASS	33
Grafico 11 Calidad del servicio brindado por IATA	34
Grafico 12 Calidad de los servicios brindados por el Banco Colpatria	35
Grafico 13 Facilidad de manejo software CASSlink	36

ÍNDICE DE DIAGRAMAS DE FLUJO

	PAGINA
Diagrama de Flujo 1 Procedimiento de pago para el CASS	18
Diagrama de Flujo 2 Procedimiento de control por no pago	21

ÍNDICE DE CUADROS

	PAGINA
Cuadro 1 Cronograma de pagos para el año 2008	19

INTRODUCCIÓN

Este estudio será una herramienta, para que todas aquellas agencias y aerolíneas de carga de mercancías que se encuentren interesadas en hacer parte del sistema CASS, hallen en este trabajo de investigación, toda la información necesaria, para que de una forma clara y objetiva puedan decidir porque vincularse y cuáles van a ser los beneficios o consecuencias de adoptar este sistema, y que de la misma forma puedan dimensionar si es la más adecuada para su empresa y las necesidades que esta tiene.

Existen factores determinantes que no han permitido un mayor desarrollo del sector aéreo de carga, entre los cuales podemos mencionar inicialmente algunos como la tasa de cambio, los aranceles y controles aduaneros, el elevado costo de los insumos como son el combustible y el perfil económico del comercio exterior del país, que se caracteriza por una canasta exportadora de productos primarios (la mayoría de ellos no movilizados por avión).

Teniendo en cuenta los factores anteriores, se hace necesario crear herramientas que nos permitan hacer competitivo al sector de transporte aéreo de carga, La Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) tiene entre sus principales objetivos el desarrollo de dichas herramientas.

La decisión de IATA de Implementar el CASSlink, como una herramienta para el sector de la carga de mercancías, puede interpretarse como una determinación de fomentar para dicho sector una estrategia de mejoramiento de la competitividad, como una medida que le permitirá a todas las empresas asociadas al sector mejorar sus condiciones en aspectos como la reducción en los tiempos de recuperación de cartera y una reducción de los costos de operación entre otros.

IATA es una organización que cuenta con una amplia representación y reconocimiento a nivel mundial, asesorando aerolíneas y agencias de carga. En Colombia de manera especial, solo estaba prestando los servicios relacionados con el transporte de pasajeros, ya que no se había desarrollado el sistema CASS (Cargo Account Settlement System), que es la herramienta desarrollada por IATA para conciliar el pago entre agencias y aerolíneas de carga, ésta genera una serie de beneficios entre los cuales se destacan: facilitación de las comunicaciones, simplificación de la facturación y ajuste entre cuentas, total flexibilidad para la gestión de datos centralizada o desde cualquier oficina sobre el terreno con CASSlink en la Web y mayor control financiero con mejoras en el flujo de caja, ya que el CASS permite alcanzar un éxito cercano al 100% en la recaudación de fondos.

Por lo anterior IATA desea realizar un estudio, mediante el cual se evidencian los resultados del funcionamiento del sistema CASS para las aerolíneas y agencias de carga que adoptaron este sistema en Colombia. Dicho estudio consiste en llevar a cabo una investigación basada en los resultados obtenidos por aquellas empresas que ya hacen parte del sistema, y de esta forma evidenciar en forma palpable y real que los beneficios ofrecidos por el sistema no son una utopía y por el contrario son totalmente comprobables.

El trabajo consta de cuatro capítulos donde encontramos que: el primer capítulo realiza un compendio histórico de las teorías económicas asociadas al tema, mostrando los enfoques que nos ofrecen diferentes autores e instituciones; el segundo capítulo nos da a conocer el funcionamiento y normatividad establecidos para llevar a cabo la correcta implementación del sistema y garantizar su adecuado funcionamiento, dejando en claro las normas de juego para los integrantes, al mismo tiempo que da a conocer los beneficios y consecuencias que trae a cada actor del proceso su implementación; en el tercer capítulo se ejecuta una encuesta por medio de una aplicación web y se realizan visitas a los gerentes de diversas aerolíneas y agencias de carga, posteriormente se dan a conocer los

resultados arrojados por estos procesos que permiten conocer de forma directa la percepción que tienen del sistema los directamente implicados y al mismo tiempo permite a los autores y a IATA sacar sus propias conclusiones; y por último el cuarto capítulo permite asociar la teoría económica en forma directa con la aplicación del sistema CASS desde la perspectiva de la competitividad sistémica.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

La decisión de IATA de Implementar el CASSlink, como una herramienta para el sector de la carga de mercancías, puede interpretarse como una determinación de fomentar para dicho sector una estrategia de mejoramiento de la competitividad, como una medida que le permitirá a todas las empresas asociadas al sector mejorar sus condiciones en aspectos como la reducción en los tiempos de recuperación de cartera y una reducción de los costos de operación entre otros.

Esto lleva a tomar como marco teórico de esta investigación la competitividad, razón por la cual nos remitimos a la teoría económica y los aportes que la misma ha hecho sobre el tema a lo largo de la historia, basándonos en autores como David Ricardo, Paul Krugman, Michael Porter , Esser entre otros.

1.1. COMPETITIVIDAD

Podemos encontrar los orígenes del marco conceptual de la competitividad en el siglo XVII bajo la autoría de David Ricardo con sus teorías de comercio internacional, entre las cuales se destaca la de las ventajas comparativas la cual dice: “En un sistema de intercambio perfectamente libre, cada país dedicará lógicamente su capital y su trabajo a aquellas producciones que son las más beneficiosas para él. Estimulando la industria, premiando la invención y utilizando del modo más eficaz las facultades especiales concedidas por la naturaleza, se distribuye el trabajo con la mayor eficiencia y economía” (Ricardo D, 1959:96).

Con la entrada en vigor de la globalización se han generado una serie de cambios en la economía que han obligado a los países y las empresas a modernizarse constantemente, y adicionalmente a tomar medidas drásticas para conservar el medio ambiente; todo esta ha dado como resultado que el termino competitividad

ha tomado un nuevo significado mucho más amplio que el de las ventajas comparativas que incluye conceptos como la constante innovación y la reducción de costos y ha tomado muchísima importancia en el proceso de desarrollo de todas las economías e industrias.

Para observar mejor esta nueva contextualización del término competitividad, nada mejor que citar algunas de las definiciones que sobre el tema han realizado diversos autores y al mismo tiempo observar como estos basan sus opiniones básicamente en dos enfoques claramente demarcados, como son a nivel nación o a nivel empresa.

Porter (2003:163) nos da una definición clara y objetiva de lo que significa el termino en un ámbito macro: “la competitividad de una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y mejorar. Las empresas logran ventaja frente a los mejores competidores del mundo a causa de las presiones y los retos. Se benefician de tener fuertes rivales nacionales, proveedores dinámicos radicados en el país y clientes nacionales exigentes”.

“la capacidad tecnológica en cuanto fundamento de la competitividad se basa a su vez en “stocks” de conocimientos y procesos de aprendizaje acumulativo difícilmente transferibles y muchas veces no codificados que van materializándose en el curso de la interacción entre empresas e instituciones. De esta manera van surgiendo los patrones y ventajas competitivos específicos para cada país y región, que no son fáciles de imitar”. (Esser, et al, 1994)

“Competitividad es la capacidad para sostener e incrementar la participación en los mercados internacionales como una elevación paralela del nivel de vida de la población. El único camino sólido para lograr esto se basa en el aumento de la productividad” (Porter, 1990).

“La competencia desde el punto de vista evolutivo puede ser vista no sólo respecto a incentivos y presiones para mantener los precios en línea con los costos mínimos factibles y para mantener a las firmas operando a bajo costo, sino de mayor importancia respecto a explorar nuevas formas potenciales de hacer las cosas, innovando” (Winter, 1991:72).

“La competitividad es un concepto que se define como la capacidad para ganar participación en los mercados interiores y exteriores de forma sostenida en el tiempo y de tal forma que lleve a un aumento de la renta real de su población” (Pampillón e Izquierdo 1997):

“podrá entenderse a la competitividad como *la capacidad* que tiene una economía de producir y distribuir recursos, bienes y servicios en el mercado libre, nacional o exterior, ofreciendo a los factores nacionales empleos e ingresos en condiciones favorables, con capacidad de continuar en el futuro”(Argandoña, 1997).

“En el largo plazo, la competitividad suele implicar un crecimiento estable y sostenido, ya sea como consecuencia de una mejora en la productividad de sus factores o de un aumento en la dotación o utilización de los mismos”.

“Si la empresa no puede pagar a sus trabajadores, proveedores, y obligacionistas, tendrá que dejar su actividad, por lo tanto, cuando se dice que una empresa no es competitiva, se quiere decir que su posición en el mercado no es sostenible y que a menos que mejore su funcionamiento la empresa dejara de existir.” (Krugman,1997:17).

“La capacidad de una industria (o empresa) de producir bienes con patrones de calidad específicos, requeridos por mercados determinados, utilizando recursos en niveles iguales o inferiores a los que prevalecen en industrias semejantes en el resto del mundo, durante un cierto período de tiempo”(Haguenaer, 1989: 23).

"... una economía de mercado orientada a la competencia representa el mejor mecanismo para afrontar sin costos excesivos los desafíos que entraña un contexto social, económico y tecnológico en cambio permanente. ... Otra premisa más para el funcionamiento satisfactorio del sistema de economía de mercado la constituye una razonable estabilidad del contexto internacional y la confianza de los actores que operan en el mercado en la persistencia de un sistema multilateral de comercio y de pagos..." (Michalski):.

Luego de esta revisión sobre las diferentes versiones que nos ofrecen diferentes autores, es pertinente hacer también una revisión teórica acerca de los puntos de vista que nos ofrecen sobre el tema algunas de las más importantes instituciones económicas a nivel mundial como son: el WCR, la OCDE, la Comisión Europea y el IMD.

En el primer caso "la competitividad mundial es la capacidad de un país o de una compañía de proporcionalmente, generar más riqueza que sus competidores en los mercados mundiales".

Para la OCDE "competitividad es el grado en el cual un país puede, bajo condiciones de mercado libre y limpio, producir bienes y servicios que soporten el test de los mercados internacionales, manteniendo y expandiendo simultáneamente los ingresos reales de su gente en el largo plazo".

La Comisión Europea, "un país es internacionalmente competitivo si *al mismo tiempo y concurrentemente*: i) su *productividad* se incrementa a una tasa que es similar o mayor que aquella de sus socios comerciales con un nivel comparable de desarrollo; ii) mantiene *equilibrio externo* en el contexto de una economía abierta de libre mercado; e iii) concreta un *alto nivel de empleo*".

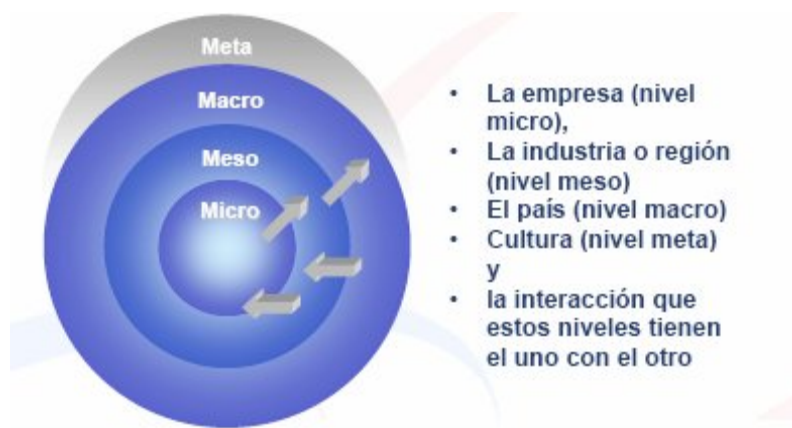
Finalmente, para el IMD "la competitividad es la capacidad de un país de crear valor agregado e incrementar así la riqueza nacional mediante el manejo de

activos y procesos, atractivo y agresividad, globalidad y proximidad y mediante la integración de estas relaciones en un modelo económico y social”

1.2. ENFOQUE SISTÉMICO DE LA COMPETITIVIDAD

El enfoque sistémico distingue cuatro niveles de análisis, distintos pero interrelacionados entre sí, cuyo fin es examinar la competitividad: el nivel ‘meta’, el nivel ‘macro’, el nivel ‘meso’ y el nivel ‘micro’¹.

Grafico 1: Enfoque sistémico de la competitividad



Fuente: Centro de estudios de Competitividad

1.2.1. EL NIVEL MICRO

El nivel micro hace alusión directamente a todas aquellas medidas que debe tomar una empresa para enfrentar con éxito la globalización de la competencia, la sobreproducción de competidores, la diferenciación de la demanda, la reducción de los ciclos de producción y la búsqueda de constantes innovaciones, lo cual a

¹ Esser, 1996.

los obliga a reestructurarse tanto a nivel interno como en el entorno que le rodea obligándola a asumir con responsabilidad la aplicación de valores como la eficiencia, la calidad, la flexibilidad y la rapidez de reacción.

1.2.2. EL NIVEL MACRO

Hace alusión directa a los gobiernos que son los entes encargados de velar por la estabilidad de sus países en el contexto macroeconómico y de generar condiciones de confianza, transparencia, eficiencia y productividad y además de procurar una eficiente asignación de los recursos para toda la economía.

1.2.3. EL NIVEL META

En este nivel se ven directamente interrelacionados los otros niveles y en forma adicional añade componentes como el constante desarrollo de los recursos humanos e insiste constantemente en la importancia del desarrollo de habilidades y conocimientos, los cuales solo se logran a través de la educación y la capacitación constante.

1.2.4. EL NIVEL MESO

Dentro del nivel meso encontramos todo aquello que se encuentra relacionado con elementos como las condiciones climáticas, las características geográficas del terreno, la infraestructura con la que se cuenta, los recursos naturales existentes y la logística desarrollada. Estos elementos hacen única una industria y muy difícil de imitar por parte de sus competidores, lo cual nos indica que si este nivel es bien explotado generara grandes ventajas competitivas para esta industria o país con respecto al resto de sus rivales.

La implementación de la herramienta CASSlink por parte de IATA podríamos clasificarla dentro del enfoque sistémico en los niveles micro y meso pues como nos explica Piñeiro (1993: 6): “Al nivel de la firma (micro), la competitividad es principalmente el resultado de estrategias de gestión. Al nivel meso, es el

resultado de estrategias de cooperación/competencia de un grupo de organizaciones y al nivel regional o nacional, principalmente el resultado de la política pública y su respuesta a iniciativas de política de los actores económicos o sociales”.

1.3. EL ENFOQUE DE LOS DETERMINANTES DE LA COMPETITIVIDAD

La mayoría de los estudios tratan el tema de la competitividad como un fenómeno que se relaciona en forma directa con el desempeño y la eficiencia técnica de las empresas y se considera que la competitividad de los países es el resultado de un agregado de esos resultados individuales.

Se ha ido generalizando la idea de que un análisis de la competitividad basado solamente en aspectos como precios, costos en especial salarios y tasas de cambio no son suficientes. Bajo la perspectiva de los determinantes de la competitividad, se puede definir la competitividad como la capacidad de la empresa para enunciar y emplear estrategias coherentes que le permita extender, de manera duradera, una posición en el mercado. Se pueden identificar tres grandes grupos de factores determinantes de la competitividad según Garay (2004): los empresariales, los estructurales y los sistémicos.

1.3.1. FACTORES EMPRESARIALES

Son considerados factores empresariales aquellos que se refieren a temas sobre los cuales la empresa puede tomar decisiones, controlarlos y modificarlos a través de su gestión; dentro de los cuales podemos encontrar los siguientes:

- **Gestión:** Este factor incluye tareas como la toma de decisiones de forma rápida en el proceso decisión y acción, las finanzas, el mercadeo, las actividades pos venta, las relaciones estrechas con los clientes, la capacitación y la planeación estratégica. Estas labores forman parte del conjunto de factores críticos para garantizar el éxito en un mercado específico.

- **Innovación:** Todas las acciones que se ejecuten dentro de este campo son fundamentales para la correcta ejecución de un proceso de productividad; dentro de este encontramos actividades como capturar nuevos mercados, introducir nuevos productos y procesos, para ser más productivo o para competir en precios. Toma especial relevancia dentro de este proceso la innovación tecnológica ya que esta demuestra la capacidad de la firma de generar un proceso eficiente de progreso técnico sobre todo en los mercados internacionales.
- **Producción:** La renovación de los productos, la flexibilidad y rapidez de entrega y la racionalización de los costos de producción se constituyen en apalancamiento de la competitividad.
- **Recurso humano:** Incluye todo el conjunto de condiciones que enmarcan las relaciones de trabajo y que a su vez repercuten en la productividad, la , calificación y flexibilidad de la mano de obra. El punto clave de esta operación consiste en determinar y aplicar de forma clara y contundente los procesos a seguir para lograr un mejoramiento continuo en los procesos y productos, y se hace muy importante vincular a los trabajadores a este proceso, haciéndolos entender la importancia de adquirir mayores niveles de competencia, y participándoles parte de las ganancias adquiridas a causa del aumento en la eficiencia.

1.3.2. FACTORES ESTRUCTURALES

En cuanto al grupo de los factores estructurales, las empresas adquieren un nivel limitado de intervención puesto que estos se encuentran mas enfocados al tipo de mercado, a la estructura industrial y al régimen de incentivos y regulaciones que rigen cada uno de estos mercados. Entre de los cuales encontramos los siguientes:

- ***Mercado:*** Entre los elementos que caracterizan este factor encontramos, entre otros: tasa de crecimiento, distribución geográfica, requerimientos tecnológicos, acceso a mercados internacionales y sistemas de comercialización. Otro elemento que favorece la competitividad en este factor es la presencia de consumidores exigentes, de altos patrones de calidad en los productos, lo cual lleva a las empresas a adoptar estrategias competitivas de capacitación y mejora continua de la eficiencia.
- ***Estructura industrial.*** Se refiere a la necesidad de superar los condicionamientos básicos de las ventajas competitivas tradicionales, basadas en la disponibilidad de recursos naturales y mano de obra barata, enfocando la industria hacia las tendencias de progreso técnico, a las escalas típicas de operación física, a la relación de las empresas con sus proveedores y a la relación capital-trabajo, explotando estos factores de forma inteligente y eficiente para favorecer el acceso a equipos y servicios sofisticados, a insumos y a redes de comercialización.
- ***Incentivos y regulaciones.*** Los incentivos son mecanismos que utilizan las empresas para mejorar la capacidad de respuesta de la misma frente a los desafíos impuestos por la competencia y por el mercado, y las regulaciones son imposiciones diseñadas por el mercado para condicionar a las empresas y lograr por parte de estas conductas socialmente deseables.

1.3.3. FACTORES SISTÉMICOS

El último grupo de factores son los sistémicos, que se encuentran dentro del grupo de las externalidades, razón por la cual la empresa tiene una posibilidad de intervenir muy escasa o inexistente.

Estos factores son de muy diverso tipo: macroeconómico -tasa de cambio, impuestos, oferta de crédito, política salarial, crecimiento del PIB, etcétera-, políticos e institucionales -política tributaria y tarifaria, participación del Estado en la economía-, legales y regulatorios -protección a la propiedad industrial, al medio ambiente, al consumidor y al capital extranjero-,

sociales ,políticas de educación y formación del recurso humano, seguridad social-, internacionales -tendencias del comercio mundial, flujos de capital, relación con organizaciones multilaterales, acuerdos internacionales- y de infraestructura -disponibilidad, calidad y costo de energía, transporte, comunicaciones, servicios tecnológicos como metrología y normalización, etc.(Garay:2004)

CAPITULO II

2. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE PAGOS CASS PARA LAS AGENCIAS Y AEROLÍNEAS DE CARGA EN COLOMBIA.

2.1 ANTECEDENTES

En Colombia, desde el inicio de los años noventa la aviación comercial viene enfrentando cambios profundos en su entorno, evidenciados en las políticas aeronáuticas, las regulaciones técnicas-operativas, un mercado competido y cada vez más exigente en los requerimientos tecnológicos, reformas aduaneras, tributarias y laborales, entre otras.

El mercado de transporte aéreo Colombiano está caracterizado por enfrentar características estructurales que condicionan su funcionamiento y afectan su estructura de costos, tales como el carácter monopólico de la infraestructura (aeropuertos y servicios de navegación aérea), que hasta los noventa era administrada por el Estado, pero a partir de entonces se adoptó una política de concesión de aeropuertos que ha generado una flexibilidad en la estructura de tasas y tarifas aeroportuarias.

IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo) es una organización que cuenta con una amplia representación y reconocimiento a nivel mundial, asesorando aerolíneas y agencias de carga. En Colombia de manera especial, solo estaba prestando los servicios relacionados con el transporte de pasajeros, ya que no se había desarrollado el sistema CASS (Cargo Account Settlement System), que es la herramienta desarrollada por IATA para conciliar el pago entre agencias y aerolíneas de carga, ésta genera una serie de beneficios entre los cuales se destacan: facilitación de las comunicaciones, simplificación de la facturación y ajuste entre cuentas, total flexibilidad para la gestión de datos centralizada o desde cualquier oficina sobre el terreno con CASSlink en la Web y mayor control financiero con mejoras en el flujo de caja, ya que el CASS permite alcanzar un éxito cercano al 100% en la recaudación de fondos.

En junio del año 2008 se tomo la determinación de poner en funcionamiento la herramienta de software llamada CASSlink, la cual permitiría poner en funcionamiento el sistema CASS para Colombia, que para este momento era el único país de Latinoamérica que no contaba con dicho instrumento.

2.2. SISTEMA DE PAGOS ENTRE AGENCIAS DE CARGA Y AEROLÍNEAS ANTES DEL CASS

Antes de la entrada en funcionamiento del CASSlink para las exportaciones en Colombia las agencias y aerolíneas de carga aérea, funcionaban bajo las siguientes características:

Gráfico 2: Operación del sistema de pagos antes del CASS.



Fuente: IATA Colombia

- Cada aerolínea establecía relaciones comerciales directamente con cada una de las agencias de carga.
- De común acuerdo seleccionaban los plazos de pago, los cuales oscilaban entre los 35 y los 45 días y eran utilizados a su vez como herramientas comerciales.

- El recaudo del dinero se llevaba a cabo en diferentes instituciones bancarias según se estableciera entre las dos partes.
- Se generaba un proceso en el cual la agencia de carga expedía factura, esta se enviaba a la aerolínea, la cual la revisaba y si la consideraba correcta, la devolvía a la agencia, la cual a su vez generaba el pago y unos días después la aerolínea generaba el pago de la comisión.
- Las aerolíneas incurrían en altísimos riesgos, pues para la casa matriz no resulta seguro dejar su dinero en manos de las agencias de carga durante plazos tan prolongados de tiempo.
- El mercado colombiano resultaba muy riesgoso, pues era el único país de Latinoamérica en el que no operaba el CASSlink, lo cual lo rezagaba del resto del gremio.
- Un alto porcentaje de las aerolíneas y agencias ya contaba con la acreditación IATA, pero este reconocimiento no les brindaba ningún tipo de beneficio y solo se utilizaba como una exaltación a la calidad con la que prestaban sus servicios.
- En el sector no existía voluntad de cambio ya que este modo de operar les permitía trabajar con mayores libertades sin verse sometidos a la normatividad y los controles que IATA implanto.
- Cuando una agencia entraba en mora, originaba para la aerolínea una serie de costos para llevar a cabo la recuperación de dicha cartera morosa.

2.3. SISTEMA DE PAGOS ENTRE AGENCIAS DE CARGA Y AEROLÍNEAS CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL CASS.

A partir de Junio de 2008 y con la iniciativa de emprender el proceso de modernización del sector del transporte de carga vía aérea, 10 aerolíneas y 30 agencias de carga implementaron el funcionamiento del CASSlink

2.3.1. FUNCIÓN DEL CASS

Esta sigla significa Cargo Account Settlement System o Sistema de conciliación de cuentas de carga.

“Es un sistema de Liquidación de Cuentas de Carga, creado por IATA y las líneas aéreas, para simplificar el reporte y la compensación de cuentas entre transportistas e intermediarios de Carga” (IATA COLOMBIA).

Grafico 3: Operación del sistema de pagos con CASS.



Fuente: IATA Colombia

2.3.2. BENEFICIOS Y CONSECUENCIAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL CASS

2.3.2.1. BENEFICIOS.

- **Centralización de las operaciones:** El CASS permite a IATA tener control sobre todas las operaciones, lo cual a su vez lo convierte en el organizador,

normatizador y director de toda el área, y genera una estructura para el funcionamiento del sector que antes no existía.

- **Control financiero:** El CASS reduce significativamente el tiempo de recuperación de cartera, manejando plazos más cortos para la ejecución de los pagos.
- **Reducción del riesgo:** El vuelve el mercado seguro y genera controles de pago como el default y el cash basis.
- **Innovación:** CASS da origen a todo un proceso de automatización de todas las operaciones entre agencias de carga y aerolíneas.
- **Simplificación de la facturación:** en este punto CASS produce una doble solución, ya que por un lado para las aerolíneas elimina la tradicional factura en papel y los agentes el control manual de las facturas. Brindando un proceso de e-facturación que es realizado por el CASS que es sistematizado y que agiliza y simplifica todo el proceso.
- **Reducción de costos administrativos:** el CASS permite reducir en forma significativa los costos en áreas de la empresa tales como mensajería, papelería, mano de obra indirecta y mano de obra directa entre otros.
- **Accesibilidad:** el CASS permite al usuario fácil acceso al sistema a través de internet desde cualquier computador, donde puede realizar todas las funciones relativas a facturación, distribución, liquidación y ajuste de cuentas; y por otro lado ofrece actualizaciones y acompañamiento en línea.
- **Reducción en el tiempo de pago de la comisión:** el CASS agiliza el proceso de pago de las comisiones de las agencias de carga, ya que estas son liquidadas en el proceso de facturación y excluidas en el pago que estas deben generar, razón por la cual este dinero no sale de la agencia, es decir, que esta se descuenta en forma inmediata por cuenta de la agencia.
- **Imparcialidad:** el CASS elimina los fenómenos conocidos como favoritismos o amiguismos, pues establece reglas claras de juego, que generar un ambiente de imparcialidad y equidad, donde todos operan bajo las mismas normas y no existe la posibilidad de hacer excepciones o crear ventajas para algún actor del proceso.

2.3.2.2. CONSECUENCIAS

- **Control comercial:** el CASS elimina la posibilidad de negociar con los tiempos de pago, lo cual era utilizado por el área comercial de las aerolíneas como una herramienta para enganchar clientes, ofreciendo plazos más extensos para el pago de los servicios prestados; y por otro lado impone a las agencias fechas fijas de pago y aplica sanciones en caso de no cumplir con los plazos establecidos, determinación que ha generado bastante malestar en el sector.
- **Resistencia al cambio:** el sector del transporte de mercancías vía aérea nunca había sido normatizado, ni regido por ningún estamento que ejerciera dichas funciones, razón por la cual ante la inminente entrada en funcionamiento del CASS se origino un proceso de negación y de temor que impido durante varios años la entrada en funcionamiento del CASSlink, y aun mantiene rezagados del proceso a varias aerolíneas y agencias de carga, que se resisten a aceptar que este es un paso apremiante en el proceso de modernización del sector y que de una forma u otra se verán obligados a acceder al sistema o resignarse a desaparecer.

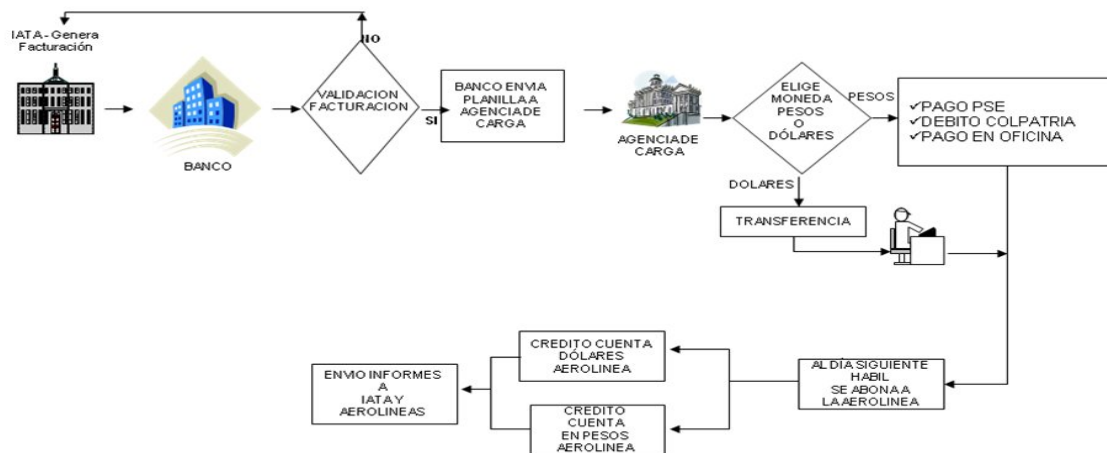
2.3.3. PROCEDIMIENTOS DE PAGO

El proceso a realizar para efectuar los pagos se establece en el siguiente orden:

- Las aerolíneas registran en el CASSlink el reporte de ventas para el periodo.
- Las agencias verifican que los datos registrados por la aerolínea correspondan a los movimientos efectuados durante el periodo.
- En la fecha de corte CASSlink genera un archivo plano de facturación.

- El archivo de pagos es enviado al banco compensador, que a su vez lo ingresa al su sistema y genera reporte de pagos para cada una de las agencias.
- Las agencias efectúan pago a nombre de IATA a través de los diferentes medios de pago.
- Al día siguiente hábil el banco se encarga de hacer las transferencias a cada una de las cuentas de las aerolíneas y envía reportes a IATA y las aerolíneas.

Diagrama de flujo 1: Procedimiento de pago para el CASS.



Fuente: Banco Colpatría

2.3.3.1. Cronograma de pagos

IATA elabora previamente un cronograma de pagos anual, en el cual se informa a todos los asociados las fechas establecidas para efectuar procesos como: periodos a facturar por ventas, fecha límite para el ingreso de reportes por parte de la aerolínea, fecha límite para realizar correcciones y ajustes por parte de la agencia, fecha de envío de la facturación a las agencias, fecha límite de pago y fecha de envío de abonos y reportes del banco a IATA y a las aerolíneas.

Cuadro 1: Cronograma de pagos para el año 2008

Calendario Operaciones CASSLink

Billing Month	Reporting Period	Upload of Billing File	Output Available	Deadline for Corrections	Output Available	Remittance Date	Settlement Date
200811	01 - 15 Jun	18 - Jun	20 - Jun	26 - Jun	27 - Jun	15 - Jul	16 - Jul
200812	16 - 30 Jun	02 - Jul	03 - Jul	07 - Jul	08 - Jul	30 - Jul	31 - Jul
200813	01 - 15 Jul	18 - Jul	21 - Jul	29 - Jul	30 - Jul	15 - Aug	19 - Aug
200814	16 - 31 Jul	04 - Aug	05 - Aug	08 - Aug	11 - Aug	01 - Sep	02 - Sep
200815	01 - 15 Aug	21 - Aug	23 - Aug	28 - Aug	29 - Aug	15 - Sep	16 - Sep
200816	16 - 31 Aug	02 - Sep	03 - Sep	05 - Sep	08 - Sep	30 - Sep	01 - Oct
200817	01 - 15 Sep	18 - Sep	20 - Sep	26 - Sep	29 - Sep	15 - Oct	16 - Oct
200818	16 - 30 Sep	02 - Oct	03 - Oct	07 - Oct	08 - Oct	30 - Oct	31 - Oct
200819	01 - 15 Oct	20 - Oct	22 - Oct	28 - Oct	29 - Oct	18 - Nov	19 - Nov
200820	16 - 31 Oct	05 - Nov	06 - Nov	10 - Nov	11 - Nov	01 - Dec	02 - Dec
200821	01 - 15 Nov	20 - Nov	22 - Nov	27 - Nov	28 - Nov	15 - Dec	16 - Dec
200822	16 - 30 Nov	02 - Dec	03 - Dec	05 - Dec	09 - Dec	30 - Dec	02 - Jan
200823	01 - 15 Dec	18 - Dec	20 - Dec	26 - Dec	29 - Dec	30 - Dec	02 - Jan
200824	16 - 31 Dec	05 - Jan /09	07 - Jan /09	12 - Jan /09	13 - Jan /09	15 - Jan /09	16 - Jan/09

Fuente: IATA Colombia

2.3.3.2. Formas de pago

IATA Colombia durante el proceso de planeación para ejecutar el CASSLink realizo una revisión por parte de la casa Matriz del marco legal de la operación y determino que se podrán efectuar pagos en Pesos Colombianos (COP) y Dólares (USD), y para ofrecer mayores facilidades a los asociados, los pagos se podrán realizar exclusivamente a través de un banco compensador que para este caso será el Banco Colpatria.

Los instrumentos de pago aceptados por CASS son

- COP**
- Depósito en Efectivo antes de las 3:00pm.
 - Transferencia electrónica de fondos antes de las 1:00pm.
 - Depósito en Cheque de Gerencia.
- USD**
- Transferencia en USD a cuenta de Colpatria (Bank Of America) en los Estados Unidos. La cuenta origen y destino debe estar registrada a nombre del agente de carga o de la aerolínea y debe ser realizada antes de la 1:00pm de la fecha de vencimiento del reporte.

2.3.3.3. Controles de pago

El CASS buscando establecer seriedad y seguridad en los procesos de pago, creo herramientas de control para ser aplicados en el caso que uno de los agentes no cumpla con las fechas establecidas para los pagos:

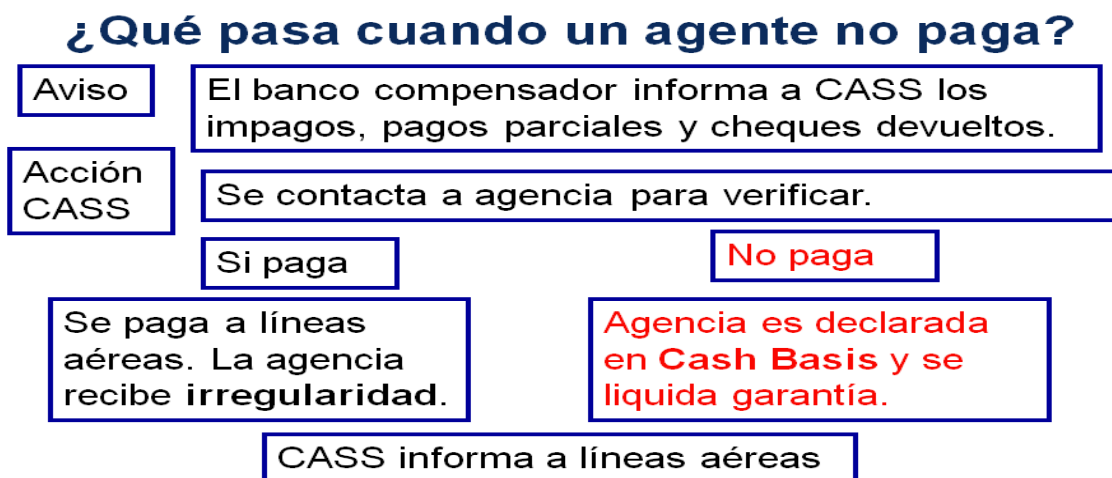
- **Default:** Es un llamado de atención en el que incurre una agencia de carga cuando excede así sea en un día los plazos establecidos para los pagos. El default queda registrado en el comportamiento histórico de la agencia, e incurrir en tres default en un plazo inferior a un año, es penalizado con la desvinculación de la agencia de IATA y del CASS.

Una vez que una agencia es penalizada por primera vez en default, se hace necesario que esta empresa adquiera una póliza de garantía con una entidad especializada en el tema (bancos y aseguradoras), y por otro lado IATA realiza una auditoria con un ente externo que verifica las condiciones financieras del agente. Mientras se lleva a cabo todo este proceso la agencia es inhabilitada del CASS, es decir que ninguna aerolínea le transportara ningún tipo de mercancía.

- **Cash Basis:** Es el momento en el que una agencia se declara inhabilitada para efectuar el pago de sus obligaciones financieras para con las distintas aerolíneas, IATA procederá a hacer efectiva la póliza de garantía adquirida por el agente.

La garantía de pago será efectuada porcentualmente en el volumen de ventas entre las distintas aerolíneas a las que el agente adeude.

Diagrama de flujo 2: Procedimiento de control por no pago



Fuente: IATA Colombia

2.3.3.4. Costos de Implementación del CASS

Los costos operativos y administrativos de implementar el sistema de pagos CASS en las agencias y aerolíneas de carga en Colombia son:

- Los agentes que se encontraban vinculados a IATA antes de la implementación del CASS podrán afiliarse al sistema sin ningún costo.

- Los agentes que no se encuentran vinculados a IATA deben vincularse a IATA para poder acceder al CASS, deben cumplir con todos los requisitos de vinculación para acreditar una agencia como IATA.
- Todas las aerolíneas aéreas de carga tienen derecho a participar. Los derechos de inscripción para aerolíneas miembros de IATA son de US\$2.500 y para las aerolíneas que no están asociadas son de US\$3.500.
- Los demás gastos operacionales del CASS son asumidos por las aerolíneas de carga son distribuidos en base porcentual al volumen de ventas realizadas por cada periodo.

2.3.4. DISMINUCIÓN DE LOS COSTOS ADMINISTRATIVOS A TRAVÉS DEL CASS

IATA a nivel internacional basándose en los resultados que se han obtenido en diversos países con la implementación del CASSlink concluye que la reducción de los costos administrativos se ve reflejada básicamente de la siguiente manera:

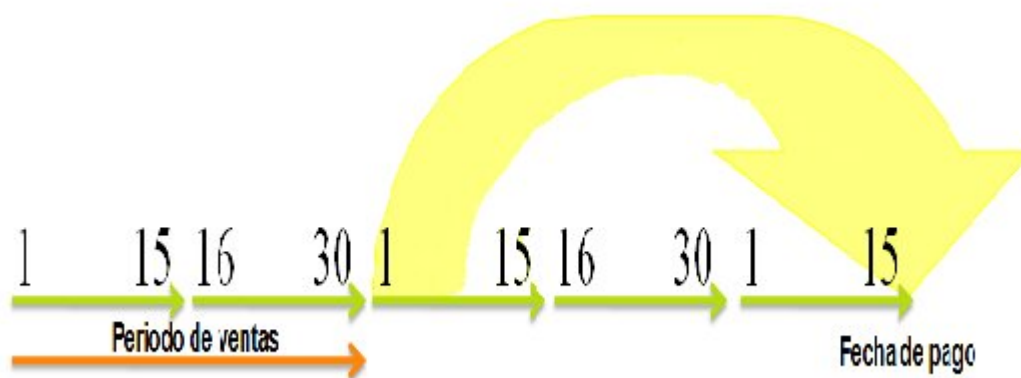
- **Disminución en costos del trabajo:** se disminuye el proceso de recibir correo y abrir sobres de facturación, calcular pago de comisiones, las agencia solo deben verificar el reporte de pagos generado por las aerolíneas, costos de conciliación de cuentas y recuperación de cartera.
- **Costos indirectos:** menor gasto en papelería, archivos y microfilmación, disminución en equipos de operación, menor costos en servicio y mas fácil a través de la web, gastos de envío de facturación, estandarización de proceso y menores costos financieros para los agentes realizan un solo pago para todas las aerolíneas de carga.

2.3.5. REDUCCIÓN EN LOS TIEMPOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

Para explicar la evolución en el proceso de reducir el tiempo necesario para recuperar la cartera, se hace necesario establecer tres paralelos que para el caso referenciaremos como pasado, presente y futuro.

2.3.5.1. PASADO

Grafico 4: Tiempos de recuperación de cartera antes del CASS

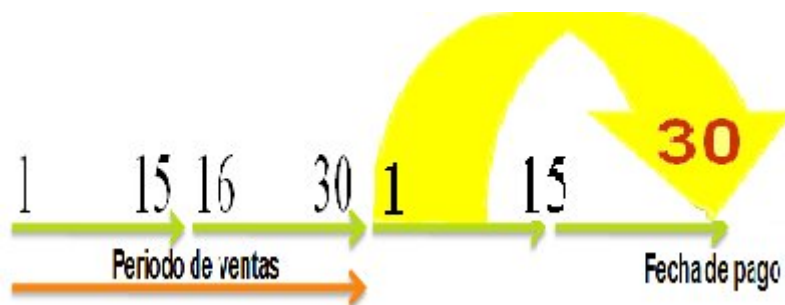


Fuente: Gráficos realizados por los autores

- Inexistencia de IATA CASS.
- Inexistencia de normas para pagos.
- Relaciones directas entre aerolíneas y agencias de carga.
- Plazos de 35 a 45 días para efectuar los pagos.
- Falta de controles de pago.

2.3.5.2. PRESENTE

Grafico 5: Tiempos de recuperación de cartera con implementación del CASS

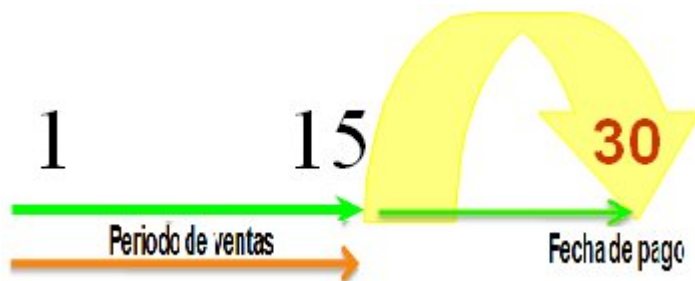


Fuente: Gráficos realizados por los autores

- CASSlink en funcionamiento desde junio de 2008.
- Normas claras para el funcionamiento del sistema.
- IATA como agente regulador, organizador y penalizador del sector.
- Plazos máximos de 30 días para efectuar los pagos. Colombia es el único país de Latinoamérica en el que operan estos periodos de 30 días el resto de países opera bajo periodos de 15 días.
- Herramientas de control de pago: default y cash basis.
- Drásticas sanciones por incumplimiento en los pagos.

2.3.5.3. FUTURO

Grafico 6: Tiempos de recuperación de cartera esperados a futuro con la implementación del CASS



Fuente: Gráficos realizados por los autores

- Obligación de afiliarse a IATA CASS para poder establecer relaciones comerciales con cualquier empresa del sector.
- Plazos máximos de 15 días para efectuar los pagos. En principio se pretendía aplicar esta reducción de tiempo en los plazos para efectuar los pagos desde diciembre de 2008, pero pese al lento proceso de vinculación al sistema y a la crisis económica que se presenta a nivel mundial, ha sido imposible poner en marcha esta medida.
- Mayor rigidez para garantizar el cumplimiento de las normas y la penalización por su incumplimiento.

CAPITULO III

3. ENCUESTA IMPACTO IMPLEMENTACION CASS EN COLOMBIA Y ANALISIS DE RESULTADOS

3.1 ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS

Con el objetivo de encontrar cual ha sido el impacto de la implementación del sistema de pagos CASS (IATA) en las agencias y aerolíneas de carga en Colombia se tendrá en cuenta los datos de IATA Colombia. A partir de estos datos se realizará una prueba de muestreo aleatorio simple este tipo de pruebas son de gran ayuda cuando se conoce el número total de la población a estudiar para nuestro estudio conocemos el número total de agencia 127 y 16 aerolíneas datos de IATA hasta el 15 de mayo 2009. Este tipo de prueba consiste en elegir en forma aleatoria “n” unidades muestrales del total de la población (Agencia y aerolíneas). El proceso debe otorgar la misma oportunidad de selección a toda la población en una sola ocasión.

Se asigna un número a cada agencia y aerolínea de acuerdo al cálculo de “n” nuestra representativa de la población y por medio de números aleatorios se selecciona las agencias y aerolíneas a estudiar.

3.1.1. Cálculo del tamaño de la muestra

Cada estudio tiene un tamaño de muestra idóneo, que permite comprobar lo que se pretende con la seguridad y precisión fijadas por el investigador

Para nuestro estudio como se conoce el tamaño de la población utilizaremos el método de poblaciones finitas y se tendrá en cuenta los siguientes parámetros:

- **Variabilidad del parámetro a estimar:** Datos previos, estudios piloto o usar el 50% como peor estimación

- **Precisión:** Amplitud del intervalo de confianza: Si se estima prevalencia su formato será %
- **Nivel de confianza (1- α):** habitualmente 95% o 99%. Probabilidad complementaria al error admitido α


Si aumentamos el tamaño muestra “n”, podremos mejorar la calidad de la estimación bien aumentando la precisión (disminuye amplitud del intervalo) o bien aumentando la seguridad (disminuye el error admitido)


Tamaño de la población finito

$$n = Z_{\alpha}^2 \frac{N \cdot p \cdot q}{i^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Variable	Definición
n	Tamaño muestra
N	Tamaño de la población, número total de agencias y aerolíneas en el CASS.
Z	Valor correspondiente a la distribución de Gauss 1,96 para $\alpha = 0,05$ y 2,58 para $\alpha = 0,01$.
P	Prevalencia esperada del parámetro a evaluar. En caso de desconocerse, aplicar la opción más desfavorable ($p=0,5$), que hace mayor el tamaño muestra.
Q	$1-p$ (Si $p=30\%$, $q=70\%$)
I	Error que se prevé cometer. Por ejemplo, para un error del 10%, introduciremos en la fórmula el valor 0,1. Así, con un error del 10%, si el parámetro estimado resulta del 80%, tendríamos una seguridad del 95% (para $\alpha=0,05$) de que el parámetro real se sitúa entre el 70% y el 90%.

Donde:

<p>AEROLÍNEAS</p> <table border="1"> <tr> <td>Tamaño muestra</td> </tr> <tr> <td>12</td> </tr> </table> 	Tamaño muestra	12	z 1,96 (a=0,05) 2,58 (a=0,01)
	Tamaño muestra		
	12		
	1,96		
	p (frecuencia esperada del parámetro)		
	0,89		
i (error que se prevee cometer)			
0,1			
Población(Total de Aerolíneas sistema Cass IATA)			
16			

<p>AGENCIAS</p> <table border="1"> <tr> <td>Tamaño muestra</td> </tr> <tr> <td>29</td> </tr> </table> 	Tamaño muestra	29	z 1,96 (a=0,05) 2,58 (a=0,01)
	Tamaño muestra		
	29		
	1,96		
	p (frecuencia esperada del parámetro)		
	0,89		
i (error que se prevee cometer)			
0,1			
Población(Total de Agencias Cass IATA)			
127			

Fuente CALCULOS DE LOS AUTORES

3.2. DISEÑO DE LA ENCUESTA

Formato de encuesta para medir el impacto de aplicación del Cass de IATA carga en las Agencias y Aerolíneas de carga en Colombia.

Como parte del cambio y proceso de mejoramiento continuo de IATA Cargo Colombia , estamos interesados en superar las expectativas de nuestros agentes y aerolíneas, por lo tanto les solicitamos contestar las siguientes preguntas que nos permitirán conocer su nivel de satisfacción con los servicios recibidos con la Implementación del sistema Cass en Colombia

Nombre de la Empresa	<input type="text"/>
Aerolínea	<input type="radio"/>
Agencia de Carga	<input type="radio"/>
Dirección	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text"/>
Nombre del Encuestado	<input type="text"/>
Cargo que Desempeña	<input type="text"/>

1. La empresa se encuentra vinculada a IATA desde?

- Antes de la implementación del Casslink.
 Desde el momento en el que comenzó a funcionar Casslink.
 Después de un tiempo de estar funcionando el Casslink.

2. Cual fue la razón porque su empresa se vinculo a IATA?

- Les ofrecía ventajas como la reducción de costos administrativos y la reducción de los tiempos de recuperación de cartera mediante la herramienta Casslink.
 Contar con el respaldo de este tipo de asociaciones.
 Muchos de sus asociados también se vincularon.
 Se hizo necesario para poderse mantener en el mercado.
 Otras. Cual?

3. Mediante la utilización del Casslink la empresa:

- Logro una reducción de los costos administrativos.
 Logro una reducción en los tiempos de recuperación de cartera y pago de comisiones.
 Mejoro las relaciones comerciales con las demás empresas del gremio.
 Todas las anteriores.
 Ninguna de las anteriores.
 Otras. Cual?

4. En caso de haber obtenido resultados positivos mediante la implementación del sistema Casslink, estos se hicieron evidentes:

- De forma inmediata.
 Un mes después.
 Dos meses después.
 Mas de seis meses después.
 No se han hecho evidentes.

5. El acompañamiento y servicio brindado por IATA en el proceso de implementación del sistema Casslink ha sido:

(1 = Muy Malo, 5 = Muy Bueno)

6. El sistema de IATA Cass permite realizar los pagos de diferentes compañías a través de un único Banco compensador. Considera que los servicios del Banco son:

(1 = Muy Malo, 5 = Muy Bueno)

7. El sistema de IATA Casslink operativamente es de fácil o difícil manejo:

(1 = Difícil, 5 = Fácil)

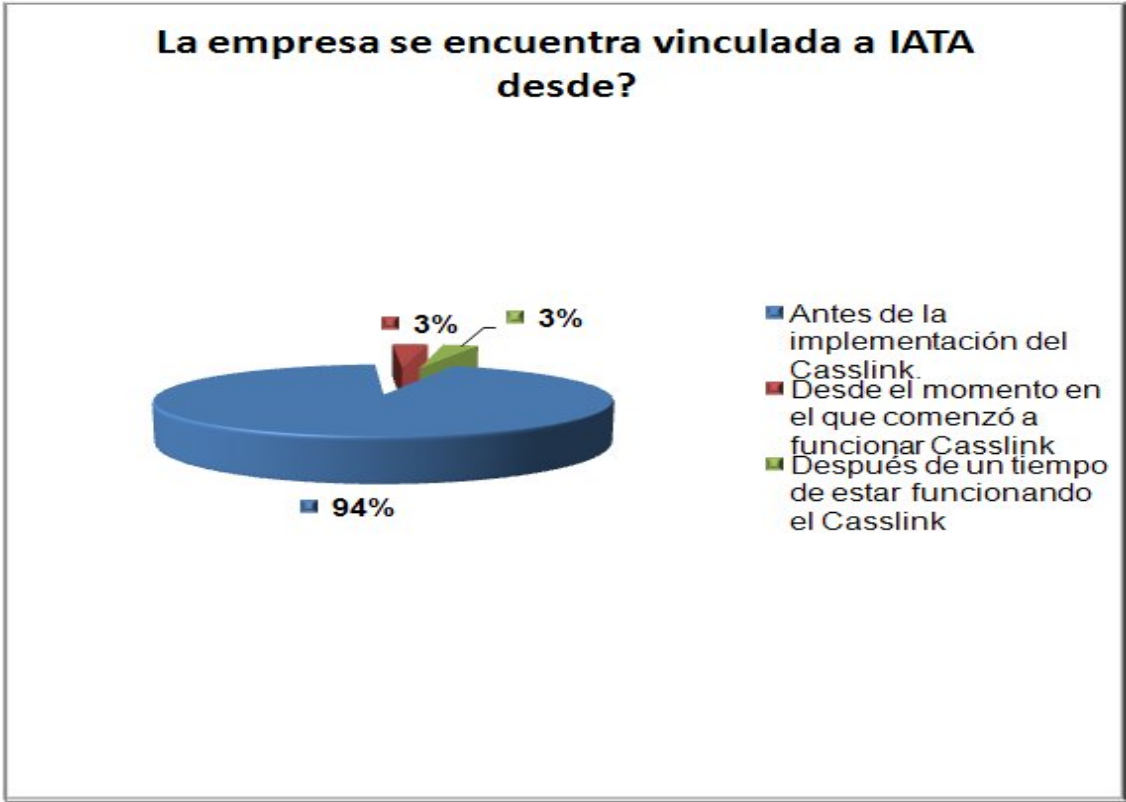
Desea realizar algún comentario adicional que considere de importancia y que nos permita mejorar continuamente:

Enviar comentarios

Borrar formulario

3.3. ANALISIS RESULTADOS ENCUESTA PARA AGENCIAS DE CARGA Y AEROLINEAS

Grafico 7: Desde cuando se encontraba vinculada la empresa a IATA?

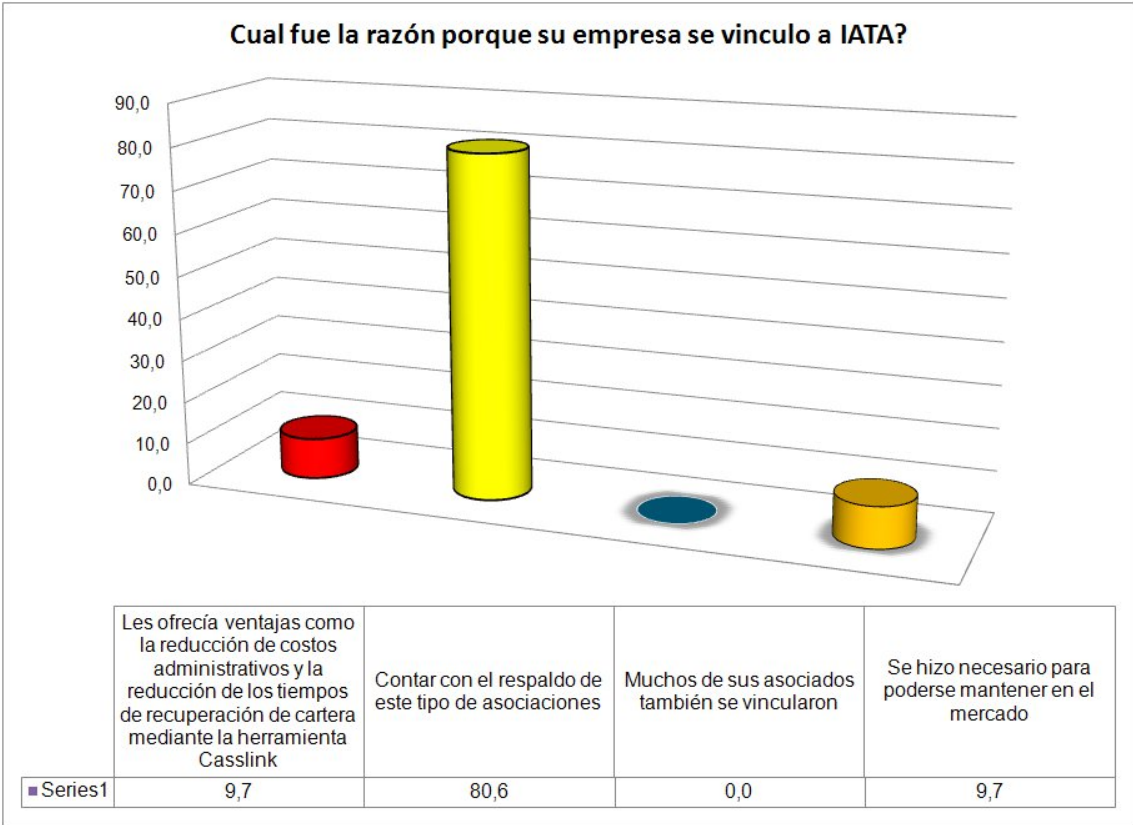


Fuente: Elaborada por los autores

Un 94% de las empresas que se encuentran operando con el sistema CASS, se encontraban vinculados a IATA desde antes de que se implementara el CASS, una vez se inicio el proceso se les informo a todas las agencias de carga que se encontraban vinculadas a IATA , que era obligatorio implementar la aplicación CASSlink; un 3% decidió vincularse a IATA en el momento en el que comenzó a funcionar el CASS, previendo que esto era una necesidad inaplazable para seguir participando en forma activa dentro del sector; y un 3% adicional tomo la determinación de afiliarse un tiempo después, entre los cuales encontramos básicamente a las aerolíneas, las cuales no tienen obligación de vincularse al CASS aunque se encuentren vinculadas a IATA, pero que lentamente han

decidido irse integrando al sistema. Cabe resaltar que para junio de 2008 fecha en la que comenzó su operación el CASSlink, emprendieron este reto 10 aerolíneas y a julio de 2009 ya operan bajo el sistema 22 aerolíneas.

Grafico 8: Razón de la vinculación a IATA

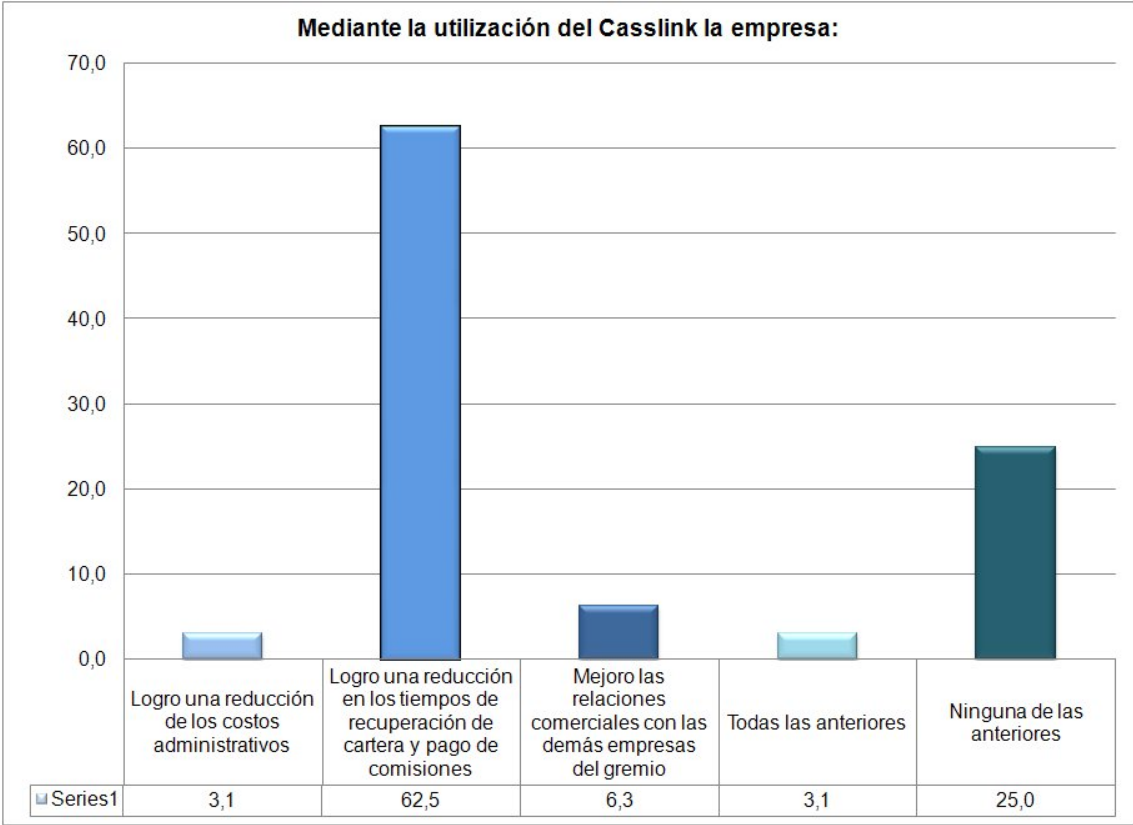


Fuente: Elaborada por los autores

El 80.6% de los encuestados considera que la vinculación a IATA obedece a la importancia que tiene en el sector contar con el respaldo de una institución de carácter multinacional, lo cual les otorga reconocimiento y credibilidad frente a los demás asociados del gremio; un 9.7% considera que por encima del reconocimiento que les brinda esta asociación se encuentran los múltiples beneficios que les ofrecía la herramienta CASSlink, como la reducción en los tiempos de recuperación de cartera y reducción de los costos administrativos, entre otros; y por ultimo un 9.7% se afilio a IATA en forma obligada considerando

que de no tomar esta decisión, quedarían en clara desventaja frente a sus competidores.

Grafico 9: Beneficios obtenidos con la implementación del CASS

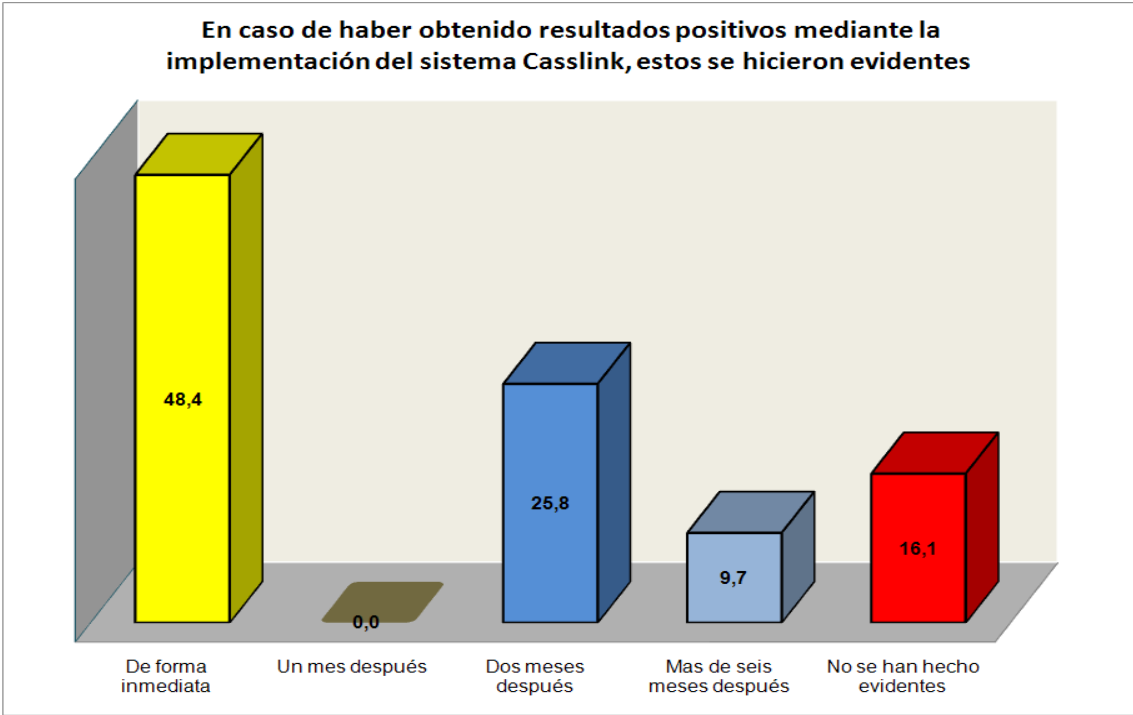


Fuente: Elaborada por los autores

Un 62.5% de las agencias y aerolíneas de carga que están operando con el sistema de pagos CASS consideran que han logrado una reducción en los tiempos de pago, recuperación de cartera y pago de comisiones, que a su vez es uno de los principales beneficios que en principio ofrecía el CASSlink; un 25,0% de los asociados al CASS aseguran que no han logrado ningún beneficio con la implementación del sistema de pagos, realizando un análisis más profundo se puede llegar a la conclusión de que dentro de este porcentaje solo se encuentran agencias de carga, las cuales muestran gran inconformismo debido a la reducción en el flujo de caja, ya que anteriormente los pagos oscilaban entre 35 y 45 días calendario , con el CASS el periodo de pago es de 30 días calendario; 6.3% de los

encuestados consideran que con el CASS lograron mejorar las relaciones comerciales con las demás empresas del gremio, ya que con los servicios a través de la web, se tiene mayor accesibilidad la información, y se genera un ambiente de confianza y seguridad; 3.1% han logrado reducir su costos administrativos, aunque cabe resaltar que en conversaciones adelantadas con el área financiera de varias aerolíneas y agencias de carga, se llega a la conclusión que el periodo transcurrido desde la implementación del CASSlink es muy corto para evaluar estos resultados, y que para poder realizar una evaluación adecuada de este beneficio, sería necesario esperar por lo menos otros 3 o 4 años; y 3.1% de los asociados al CASS han encontrado con la implementación de este sistema de pago ,un avance significativo en todas las áreas tratadas anteriormente.

Grafico 10: Periodo de aparición de beneficios del CASS

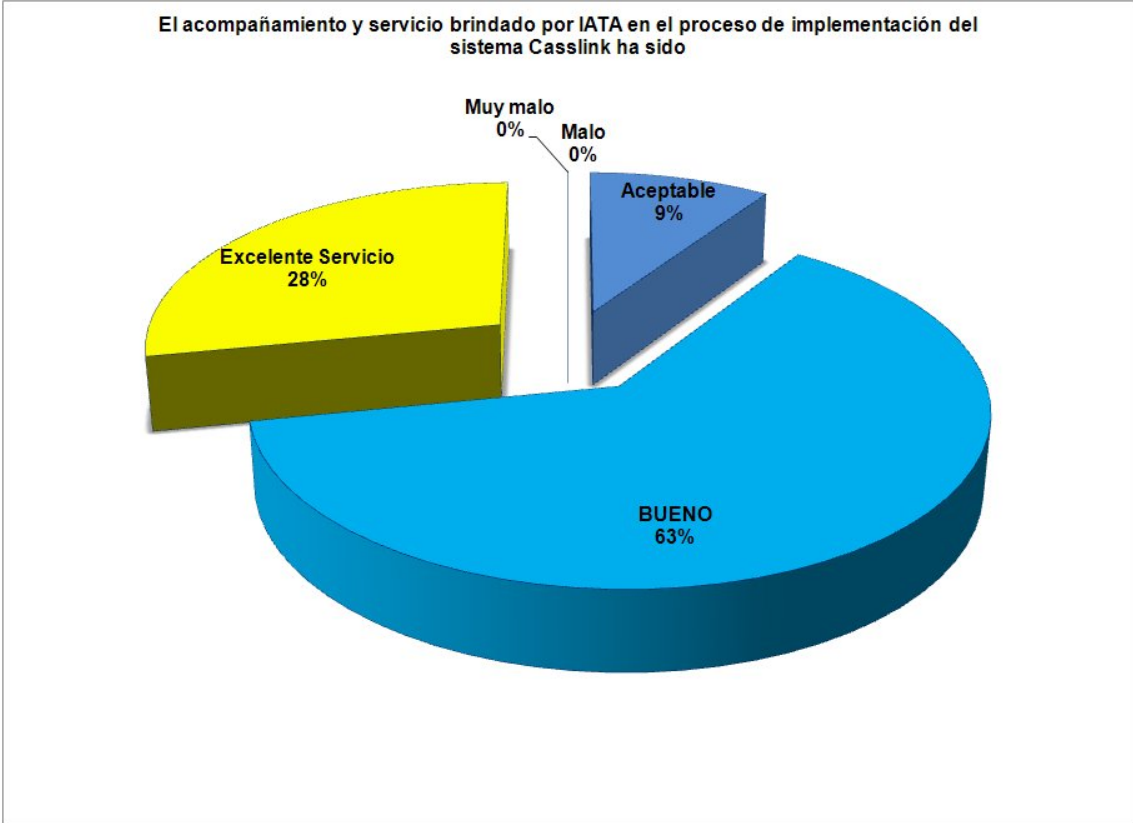


Fuente: Elaborada por los autores

48.4% de los miembros del CASS considera que tan pronto comenzaron a operar con el sistema CASSlink se hicieron evidentes por lo menos algunos de los beneficios que le ofrecía el sistema, se puede resaltar que la mayor parte de estos beneficiados fueron aerolíneas, quienes de forma inmediata logran evidenciar

dichos beneficios; 25.8 % manifestaron que estos beneficios solo empezaron a aparecer hasta dos meses después de la puesta en marcha del sistema ; 9.7% aseguran que estos resultados solo se hicieron visibles hasta seis o más meses después de acoplarse al sistema; y un 16.1% de los encuestados consideran que con la implementación del CASS no han logrado ningún resultado.

Grafico 11: Calidad del servicio brindado por IATA

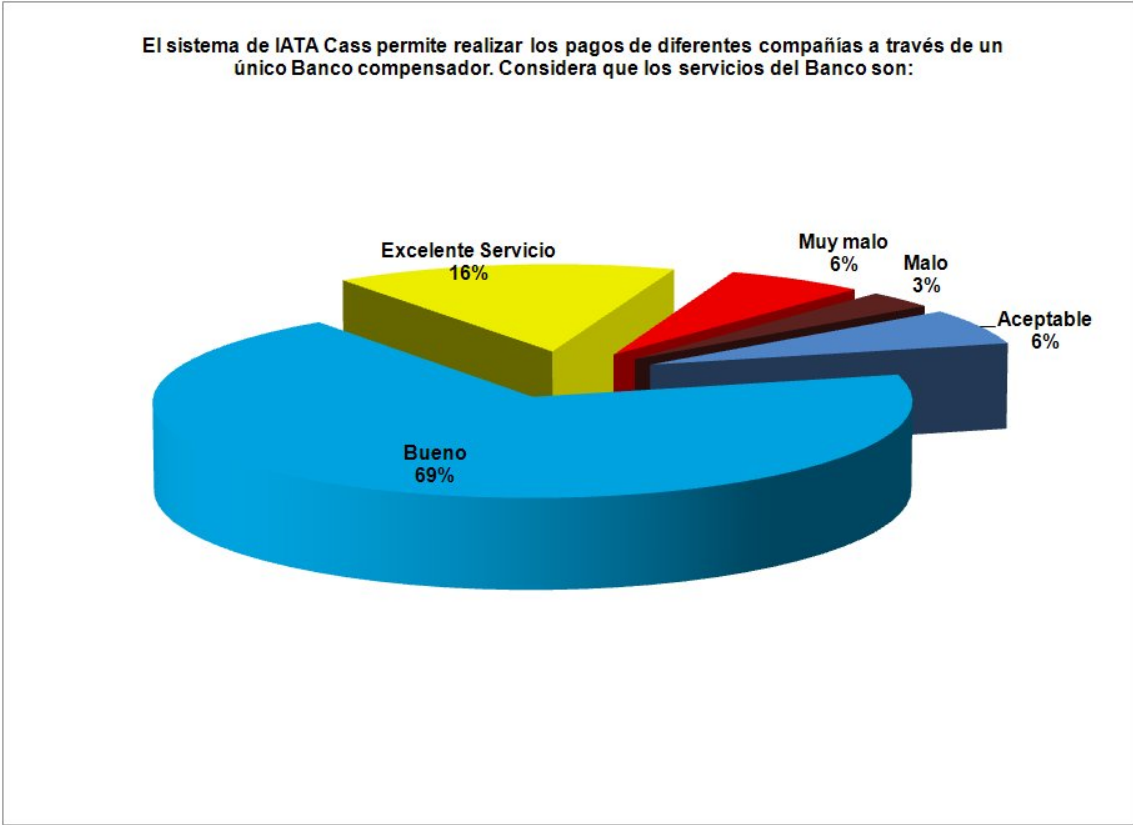


Fuente: Elaborada por los autores

El acompañamiento y servicio brindado por IATA en el proceso de la implementación del CASS es considerado por la gran mayoría de los participantes como bueno, lo que nos indica que tanto las agencias y aerolíneas de carga han recibido una asesoría constante y respuestas oportunas a sus solicitudes, esto se ve reflejado en forma clara en las cifras arrojadas por la encuesta donde un 28% de los encuestados considera que el servicio recibido por IATA es excelente, mientras que un 63% considera que es bueno; y solo un 9% considera que el

servicio es aceptable; se ve con satisfacción por parte de IATA que ningún miembro considera que el servicio sea malo.

Grafico 12: Calidad de los servicios brindados por el Banco Colpatria



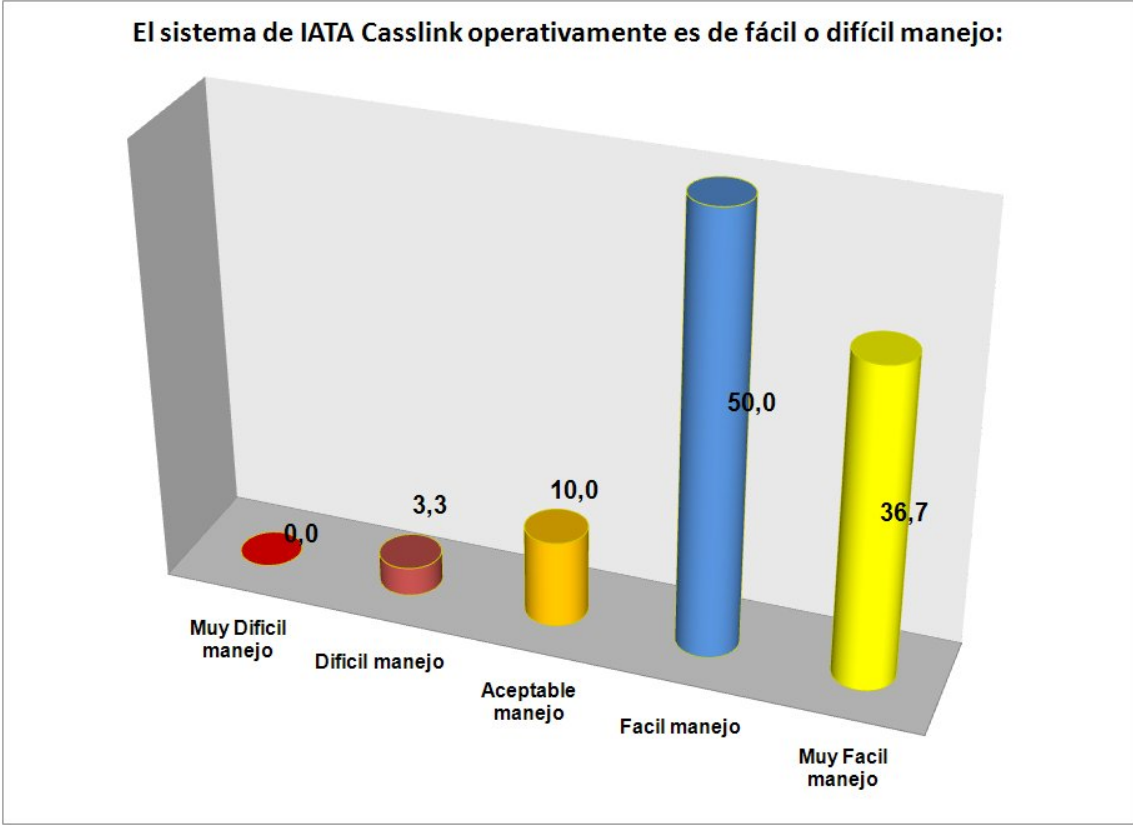
Fuente: Elaborada por los autores

El banco compensador para IATA en Colombia es el Banco Colpatria, que a su vez debe encargarse de efectuar el recaudo de dinero en toda la red de oficinas a nivel nacional, realizar el reporte de pagos para IATA y para las aerolíneas y brindar servicio al cliente.

Se considero importante incluir esta pregunta en la encuesta para evaluar el nivel de satisfacción de los asociados con respecto al banco compensador y de esta forma determinar si es la institución más adecuada para prestar estos servicios; se obtuvo que un 16% consideran que han recibido un excelente servicio por parte del banco; el 69 % de los encuetados consideran que los servicios del banco son buenos ; 6% de los encentados consideran que los servicios brindados por el

banco son aceptables, solo un 9% de los encuestados esta inconformes con los servicios brindados por parte del banco y argumentan un deficiente proceso de acompañamiento por parte del banco. Se puede concluir que la institución bancaria presta un buen servicio y solo debe efectuar correcciones en algunas áreas.

Grafico 13: facilidad de manejo del software CASSlink



Fuente: Elaborada por los autores

Una de las principales preocupaciones que expreso IATA, fue la de tener el conocimiento acerca de cómo les parecía el manejo y acceso del software de CASSlink a todos los asociados, razón por la cual se implemento en la encuesta esta pregunta, de la cual se observa con satisfacción que un 86,7% consideran que el manejo del software es fácil, lo cual permite un proceso de adaptación más rápido y mayor agilización en el acople de todos los miembros al sistema; el restante 13.3% manifiestan haber presentado dificultades con el sistema, pero

IATA basándose en los resultados de la encuesta, brindara un proceso especial de acompañamiento para estos usuarios a fin de superar estas dificultades.

CAPITULO IV

4. ASOCIACION DEL COMPONENTE TEÓRICO DE LA COMPETITIVIDAD, CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA CASS.

En el presente capítulo se describe el enfoque de competitividad y la aplicabilidad de este en el sector del transporte de mercancías vía aérea desde Colombia hacia el exterior con la implementación del CASS, en donde se refiere a la interacción del sector, teniendo en cuenta el enfoque sistémico y el enfoque de los determinantes estructurales.

La amplitud del término competitividad permite aplicar el análisis a prácticamente cualquier actividad económica. Ello crea la necesidad de identificar distintos niveles de análisis (Rojas y Sepúlveda, 1999).

4.1. Enfoque sistémico

Desde el enfoque sistémico de la competitividad, para efectuar un adecuado análisis es clave tener en cuenta: el producto analizado, el objetivo del análisis y sobretodo el nivel de análisis al cual se está haciendo referencia, dentro de los cuatro que distingue dicho enfoque como son el nivel meta, el nivel macro, el nivel micro y el nivel meso.

Una de las principales premisas de la competitividad sistémica es la de la integración social o para el caso del sector, lo cual exigió grandes esfuerzos por parte de IATA para llevar a cabo todo el proceso de acercamientos y negociaciones que le permitieran trabajar a todas las empresas del gremio en pos de un proyecto que asociara sus intereses comunes y les permitiera buscar en conjunto soluciones a los problemas que enfrentaba el mercado colombiano con respecto al resto de mercados latinoamericanos.

Mediante la creación del CASS podemos observar como la formación de estructuras sólidas en el nivel sectorial como complemento de las estructuras a nivel económico, le permite al sector congregarse y satisfacer en conjunto los requerimientos tecnológicos, organizativos, normativos y económicos que le plantea el mercado.

4.1.1. Nivel Micro

En el sector del transporte de mercancías vía aérea en Colombia las empresas se vieron enfrentadas a factores determinantes como: el inminente proceso de globalización de los mercados, la sobrepoblación de competidores, la reducción de los periodos de ventas y de pagos, y las innovaciones tecnológicas con la entrada en funcionamiento del sistema CASSlink.

Para poder afrontar con éxito las nuevas exigencias, las empresas se vieron en la obligación de reorganizarse en gran medida, tanto a nivel interno como dentro de su entorno inmediato. Razón por la cual se vieron en la obligación de efectuar cambios radicales para la consecución simultánea de eficiencia, flexibilidad, calidad y velocidad de reacción.

Para llevar a cabo este proceso las empresas se vieron en la necesidad de:

- Reestructurar el área comercial y financiera en búsqueda de nuevas herramientas que le permitieran sacar el máximo provecho de los cambios que se generaron en el sector.
- Acoplar sus sistemas contables y de operación a los nuevos plazos de pago y los medios establecidos para estos.
- Creación de nuevas estrategias comerciales para enganchar clientes.
- Adecuar su funcionamiento para poder cumplir con los requisitos establecidos para poder llevar a cabo la implementación del sistema CASS

- Capacitación para el personal encargado de operar el nuevo sistema, para que ejecute sus labores en forma adecuada y diligente, y garantice la funcionabilidad de la empresa dentro del CASS
- Reorganización de funciones, para establecer cuales son las tareas que desaparecen con la implementación del CASS, y de esta forma desplazar el personal hacia nuevas funciones o a otras áreas de la producción.

Los crecientes requerimientos a las empresas van de la mano con requerimientos cada vez mayores al entorno de las mismas. Es por ello que las empresas que actúan en el mercado mundial ya no compiten de una manera descentralizada y hasta aislada, sino en forma de clústers industriales, es decir, como grupos empresariales organizados en redes de colaboración. La dinámica de su desarrollo depende en gran medida de la efectividad de cada una de las localizaciones industriales, vale decir del contacto estrecho y permanente con universidades, instituciones educativas, centros de I+D, instituciones de información y extensión tecnológica, instituciones financieras, agencias de información para la exportación, organizaciones sectoriales no estatales y muchas otras entidades más. (Esser, et al, 1996)

4.1.2. Nivel Macro

Para lograr desarrollar en forma exitosa la implementación del CASS se hace necesaria la existencia de mercados eficientes de factores, bienes y capitales. Esto convierte el concepto de gestión en una variable pluridimensional y estructura el desarrollo en variables como la competencia, la cooperación y el diálogo social para detectar y explotar los potenciales nacionales y desarrollar así la capacidad necesaria para operar con éxito en el mercado mundial. La inestabilidad del contexto macroeconómico perjudica de un modo sustancial la operatividad de estos mercados, ejerciendo asimismo un efecto negativo sobre el crecimiento de la economía, por tanto es obligación del estado colombiano garantizar condiciones

de estabilidad macroeconómica que permitan el sano desarrollo de iniciativas como el CASS.

4.1.3. Nivel Meta

Dentro del nivel meta se destaca ampliamente el capital humano y este se ve reflejado ampliamente en el personal que trabaja para IATA Colombia, especialmente todo el personal encargado del área de carga, ya que fueron ellos los encargados de lograr establecer un consenso en el sector sobre la necesidad de vincularse al sistema CASSlink, y de todas las implicaciones que esto iba a tener en el ámbito nacional e internacional, y en el ámbito empresarial y sectorial, se encargaron de dimensionar cual sería el efecto de estas transformaciones e hicieron entender a todos los participantes que era necesario sustituir los intereses del presente por los intereses del futuro.

Una vez se logra la concientización de cada uno de los sujetos implicados en el sector, solo entonces se hace posible la aparición del CASS frente a un escenario donde todos los agentes y aerolíneas se encuentran dispuestos a cooperar y articularse entre sí.

También es importante destacar, que aunque cada una de las empresas tomo la decisión de capacitar a su personal para afrontar mejor la implementación del sistema CASSlink, este proceso de capacitación fue llevado a cabo por IATA, que fue el ente encargado de impartir los conocimientos necesarios para operar el sistema en forma adecuada y de esta manera brindar beneficios a cada uno de los afiliados como al sector en general.

4.1.4. Nivel Meso

La acumulación de aprendizaje, las innovaciones tecnológicas, la creación de redes de colaboración interempresarial constituyen la medula del nivel meso y le garantizan al asociado al sistema CASS la permanencia dentro del sistema ya que adquiere características y ventajas competitivos que no son fácilmente alcanzables por aquellos que deseen operar desde la marginalidad y que por lo tanto condena a las empresas que no deseen vincularse al sistema CASSlink a desaparecer lentamente.

Cabe resaltar que uno de los factores que garantiza el éxito de la interacción entre los cuatro niveles sistémicos, es la disposición al dialogo que debe estar presente durante todo el proceso por parte de todos los actores, ya que esta disposición ayuda a cohesionar esfuerzos y da origen a procesos de aprendizaje y comunicación. Para el caso CASS siempre se ha mantenido la disposición al dialogo, y aunque no siempre se logra un consenso generalizado sobre la toma de decisiones, por lo menos se busca dar soluciones que dejen parcialmente satisfecho a cada actor del proceso.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El mercado del envío de mercancías vía aérea hacia el exterior se ha visto muy beneficiado, pues a la vista de los mercados internacionales se ha convertido en un mercado serio, organizado, responsable y seguro en todas las áreas administrativas y operacionales, lo cual le permite al país estar a la altura del resto de países del sector y competir en forma adecuada dentro de este mercado globalizado.

Las aerolíneas son los actores del proceso que se ven más beneficiados con la implementación del sistema, ya que además de generar frente a sus casas matrices un mayor nivel de confianza y credibilidad, logran reducir significativamente el riesgo de dejar en manos de otros el producto de sus operaciones por periodos tan prolongados de tiempo.

Las agencias de carga se han visto obligadas a cumplir los requerimientos establecidos por IATA para poder ingresar al CASS, lo cual los ha obligado a reorientar sus estrategias comerciales, y a enmarcarse dentro de un contexto de cumplimiento y responsabilidad, lo que a su vez ha generado cierto malestar, ya que ante la inexistencia de un ente regulador estos agentes operaban en forma directa con cada una de las aerolíneas y así mismo establecían de común acuerdo su propia normatividad. Mas sin embargo no todo ha sido negativo para las agencias, ya que con la implementación del sistema se han beneficiado en el pago oportuno de comisiones y disminución en la carga operacional.

Los resultados que ofrece el CASSlink en la reducción de los tiempos de recuperación de cartera se hacen visibles desde el momento mismo en que entro en operación el sistema, logrando una reducción de tiempos que oscilaban entre los 35 y 45 días, a solo 30 días; aunque cabe destacar que en la actualidad Colombia es el único país de Latinoamérica en el cual dichos plazos son tan extensos, ya que para el resto de países de la región los plazos son de tan solo 15

días, esta medida se adoptó en un principio para hacer más atractiva la iniciativa de acoplarse al sistema para todas las empresas del sector, y se buscaba que en un plazo de seis meses se ejecutara la reducción de dichos plazos, pero en reuniones efectuadas por todos los miembros del sector se ha podido llegar a la conclusión de que los momentos de crisis que afronta la economía mundial no hacen factible tomar esta medida en el momento, por lo tanto la imposición de esta medida se encuentra sujeta temporalmente a que la economía de muestras claras de que la crisis se encuentra superada.

La reducción de costos no se ha hecho palpable, debido al corto tiempo de implementación del sistema, lo cual ha generado que la reducción de gastos en algunas dependencias de la empresa se vean reflejados en otros montos de inversión, por un lado, y por el otro las empresas aun no han tomado la determinación de suprimir cargos y funciones, razón por la cual se deja sentado la importancia de ejecutar un estudio similar a este dentro de unos 3 o 4 años, para poder analizar los efectos de estas medidas en toda su dimensión y poder llegar a conclusiones más concretas en este campo.

Se hace necesario que el resto de las empresas del sector se vinculen al sistema, ya que dentro de los parámetros establecidos se dejó por sentado que al cabo de un plazo prudencial todas las agencias de carga deben estar vinculadas a IATA para poder negociar con las aerolíneas, y que en el momento las que no están vinculadas lo están realizando las negociaciones bajo la modalidad de prepago.

A pesar de que algunos de los actores del sistema muestran un relativo descontento con algunas de las medidas a las que se han tenido que acoger, se hace claro al establecer un dialogo directamente con ellos, que existe conciencia de que este era un paso necesario y que es la primera fase para consolidar el proceso de desarrollo que necesitaba el sector, con miras al proceso de globalización y frente a la inminente consolidación de acuerdos comerciales con la unión europea y algunos países asiáticos, lo que hace obligatorio volver fuerte el

sector para que este se encuentre preparado para afrontar estos nuevos retos en forma competitiva.

Mediante el desarrollo de proyectos investigativos por parte de IATA se pretende generar información clara y confiable para el sector, lo que garantizara a futuro la elaboración de estudios económicos sobre este sector ya que es uno de los sectores menos explorado y se hace importante rescatar su relevancia, ya que a pesar de su poca significación en el mercado es un sector que mueve muchísimo dinero y garantiza el sustento de miles de familias en nuestro país.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Argandoña, Antonio (1997): "Visión General", en Instituto de Estudios Económicos: Factores productivos y competitividad en España", Madrid.

Carrasco JL. El método estadístico en la investigación médica. 5ª ed. Madrid. Editorial Ciencia.

Esser Klaus, Hillebrand Wolfgang, Messner Dirk , Meyer-Stamer Jörg, (1996) Competitividad sistémica: Nuevo desafío a las empresas y a la política, Revista de la CEPAL, Santiago.

Garay Luis Jorge, (2004), Colombia: estructura industrial e internacionalización 1967-1996, Biblioteca Virtual del Banco de la República.

Haugenauer L. (1989): "Competitividade, conceitos e medidas. Uma resenha da bibliografia recente com ênfase no caso brasileiro", IEI/UFRJ, TPD No 208, Rio de Janeiro.

Hulley SB, Cummings SR. Diseño de la investigación clínica. Ed Doyma. Barcelona 1993.

International Management Development (IMD): "World Competitiveness Yearbook", Años 1996, 1997, 1998 y 2003, Lausana, Suiza.

Kelsey IL, Thompson WD, Evans A. Methods in observational epidemiology. New York. Oxford University Press 1986.

Klaus, Esser, Hillebrand, Wolfgang y Messner Dirk, (1994). "Competitividad sistémica", Competitividad internacional de las empresas y políticas requeridas, Instituto Alemán de Desarrollo, Berlín.

Krugman, Paul. El internacionalismo “moderno” la economía internacional y las mentiras de la competitividad. Barcelona: Letras criticas (1997).

Matthews, (1986). The Economics of Institutions and the Source of Growth. Economic Journal, num 96

Michalski: Leitlinien für eine Politik der positiven Strekruranpassung, en Beihefte der Konjunkturpolitik, p. 217s.

Pampillon Olmedo, Rafael e Izquierdo Llanes, Gregorio (1997): “La competitividad de la economía española: retos y soluciones”, en Instituto de Estudios Económicos, obra citada, p. 51.

Piñeiro, Martín. Cambio técnico en el agro latinoamericano : situación y perspectivas en la década de 1980 — San José : IICA, 1983 . — 490 p. ; 23 cm. — (IICA. Investigación y desarrollo ; no. 10)

Porter, Michel. “The competitive advantage of nations”. New York: The Free Press. 1990.

Porter, M. Ventaja Competitiva De Las Naciones. Compañía editorial continental. México. (2003).

Ríos, Héctor.(2008). Estudio Económico Del Transporte Aéreo en Colombia. Asociación DE Transporte Aéreo en Colombia ATAC.

Rojas Patricia, Sepulveda Sergio. (1999)¿Qué es la competitividad?. San José, C.R. : IICA. (Serie Cuadernos Técnicos / IICA ; no. 09).

UNION EUROPEA (Comisión Europea)(1998): Revista "European Economy", Informe de la Comisión Europea, Edición Especial.

Visicnani, Giovanny.(2005) Whings for the World: lata 1945-2005. Published by International Asociation of the Air Transport IATA.

Winter, Sidney. "Satisficing, selection and The innovating Remnant". Quarterly Journal of Economics. May 1971.

World Economic Forum (1994): "World Competitiveness Report 1994", Davos, Suiza.