

### **Información Importante**

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

**Bibliotecas Bucaramanga**  
**Universidad Santo Tomás**

**Informe Final de Práctica en la Empresa CI Tecnología Alimentaria S.A.**

**Manuel Quiñones Idárraga**

**Trabajo de Grado Presentado Como Requisito para Optar al Título  
de Profesional en Negocios Internacionales**

**Tutor**

**Dr. Henry Morán Cuan**



**Universidad Santo Tomás de Aquino, Bucaramanga**  
**División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables**  
**Facultad de Negocios Internacionales**

**2015**

## Tabla de Contenido

	pág.
Introducción	5
1. Informe Final de Práctica en la Empresa CI Tecnología Alimentaria S.A.	6
1.1 Justificación	6
1.2. Objetivos	6
1.2.1 Objetivo General.	6
1.2.2 Objetivos Específicos.	7
2. Perfil de la Empresa	8
2.1 Razón Social	8
2.2 Objeto Social	8
2.3 Dirección, Teléfono, Correo Electrónico y Jefe Inmediato en la Empresa	8
2.4 Misión	8
2.5 Visión	9
2.6 Organigrama	9
2.7 Portafolio de Productos y/o Servicios de la Empresa	9
3. Cargo y Funciones	12
3.1 Cargo Desempeñado	12
3.2 Funciones Asignadas	12
4. Aportes	24
5. Conclusiones y Recomendaciones	25
5.1 Conclusiones	25
5.2 Recomendaciones	25
Referencias Bibliográficas	

## Lista de Figuras

	pág.
<i>Figura 1.</i> Estructura Organizacional	9

## **Introducción**

Dando cumplimiento a lo que consideraba un requisito más, encontré en el espacio de práctica empresarial la oportunidad de confrontar lo estudiado con lo aplicado. Durante el presente informe se podrá evidenciar la dimensión de la compañía para la que trabajo, su trayectoria, sus líneas de comercialización y una de ellas específicamente en cada uno de sus proveedores bajo la función de representación de la compañía en ferias internacionales y en la visita a proveedores en planta.

Ya son ocho años de servicio para la compañía CI Tecnología Alimentaria, que ha sido un complemento mutuo de lo académico con lo empresarial y que durante la carrera he podido aplicar en ambos sentidos; así, dejo a discreción del lector la oportunidad de conocimiento de la más grande compañía proveedora de equipos y servicios para la industria de alimentos: **CI Talsa.**

## **1. Informe Final de Práctica en la Empresa CI Tecnología Alimentaria S.A.**

### **1.1 Justificación**

La práctica empresarial sin duda es la oportunidad de enfrentar, confrontar y aplicar lo conocido en las aulas a la realidad de la vida. En mi caso, particularmente e igual como sucede con todos aquellos que en paralelo hemos involucrado el trabajo corporativo con la academia, se nos abre una oportunidad mayor, pues es en el día a día que dicha aplicación se cumple. Es entonces en este caso, la práctica empresarial, cuando se convierte en la oportunidad de hacer un pare, cerrar los ojos y mirar en retrospectiva sobre lo que en los años se ha cultivado y trabajado y en mi caso, son muchos los aprendizajes que se han adquirido, muchas las oportunidades que se han tenido de crecer personal y profesionalmente mediante la interacción con compañeros, coworkers y docentes, que sin duda hicieron hincapié en la formación ética, profesional incluso más que académica; pues la academia se aprende también en calle con la experiencia, pero la ética y los valores profesionales vienen de casa, de escuela, de colegio y se siguen cultivando en la universidad.

Que sea esta entonces la oportunidad de reafirmar el conocimiento, de lograr procesos eficientes y efectivos, de lograr medir y controlar tiempos y movimientos, de establecer relaciones empresariales y personales sólidas y duraderas y, naturalmente, sea también la oportunidad de retribuir a la academia, en este caso a la Universidad Santo Tomás, la labor de un profesional íntegro, personal y laboralmente.

### **1.2. Objetivos**

**1.2.1 Objetivo General.** Complementar las competencias que en el campo académico se ha adquirido en los años de universidad junto con el conocimiento adquirido en los más de 7 años de experiencia de labor en la compañía en diferentes cargos, enfocado en el crecimiento de las ventas, las excelentes relaciones con los proveedores internacionales y la apropiada atención al cliente mediante el adecuado abastecimiento, una

acorde relación calidad/precio y un excelente servicio post-venta.

### **1.2.2 Objetivos Específicos.**

- Procurar por resultados favorables, cuantificables en metas de crecimiento en ventas.
- Mejorar el soporte de proveedores internacionales.
- Mejor oferta de producto de acuerdo a la demanda, de la mano con el área de abastecimiento y logística.
- Asistencia a ferias internacionales para identificar las tendencias mundiales del negocio a nivel mundial.
- Capacitación y formación continua, buscando siempre mejorar las competencias.

## **2. Perfil de la Empresa**

### **2.1 Razón Social**

Empresa: CI Tecnología Alimentaria S.A.

NIT: 800027374-9

### **2.2 Objeto Social**

Atención a la industria de alimentos en general, ofreciendo las nuevas tecnologías en maquinaria, sistemas de producción, accesorios, repuestos y asesoría técnica con mantenimiento preventivo y correctivo.

### **2.3 Dirección, Teléfono, Correo Electrónico y Jefe Inmediato en la Empresa**

**Dirección:** Carrera 50GG # 12s-65

**Ciudad:** Medellin

**Teléfono:** 2854400

**Página Web:** [www.citalsa.com](http://www.citalsa.com)

**Jefe Inmediato:** José Ovidio Jaramillo

**Cargo del Jefe inmediato:** Gerente

### **2.4 Misión**

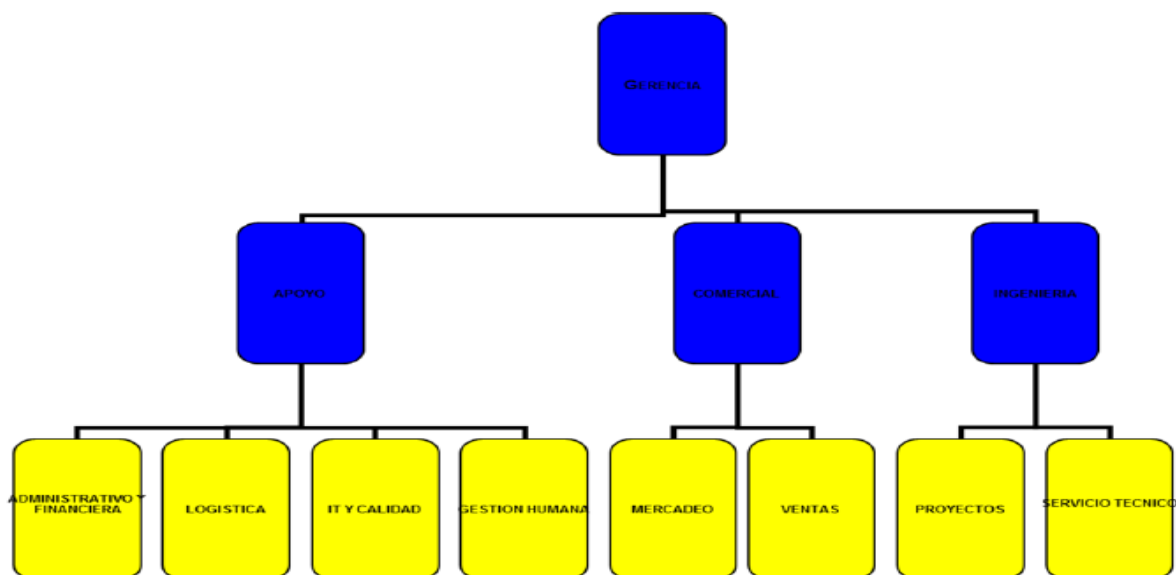
Prestar una excelente asesoría en la selección de tecnologías innovadoras para la industria de alimentos en el mercado americano satisfaciendo plenamente necesidades y expectativas de nuestros clientes al suministrarles equipos y servicios de calidad, contando con un buen elemento humano muy capacitado y satisfecho, cumpliendo con las leyes de los países donde participamos y logrando una justa retribución a los socios. (CI Tecnología Alimentaria S.A., 2015).



## 2.5 Visión

Ser una compañía líder a nivel latinoamericano, en el servicio, comercialización y desarrollo de tecnologías diferenciadoras para la industria de alimentos, fortaleciendo su presencia en el territorio colombiano, representando el 50% de sus ingresos en mantenimiento preventivo, correctivo, accesorios, consumibles y repuestos, con un talento humano altamente profesional, llegando a ser reconocidos por la solidez humana, moral, financiera y técnica. (CI Tecnología Alimentaria S.A., 2015).

## 2.6 Organigrama



**Figura 1. Estructura Organizacional**

Fuente: CI Tecnología Alimentaria S.A.

## 2.7 Portafolio de Productos y/o Servicios de la Empresa

C.I. TALSA es una empresa perteneciente a la ORGANIZACIÓN ALICO. Fue fundada en febrero de 1988, como sociedad comercial e industrial, de la cual forma parte, bajo la razón social de COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL TECNOLOGÍA ALIMENTARIA

S.A. con el objeto de fabricar, comprar, distribuir, vender, importar y exportar equipos, accesorios consumibles e insumos para la industria de alimentos; así como prestar asesoría comercial y servicio técnico de mantenimiento. Además es representante de importantes marcas a nivel mundial.

C.I. TALSA se especializa en el suministro de equipos, repuestos y accesorios para la industria de alimentos, especialmente para la industria cárnica, panificadora, gastronómica, agroindustria y lácteos; así como en la dotación para hoteles, restaurantes, supermercados, comidas rápidas y puntos de café; a través de actividades de importación, fabricación, diseño, mantenimiento y asistencia técnica.

### **Cubrimiento Nacional**

Nuestra oficina principal está ubicada en la ciudad de Medellín. De igual manera contamos con sucursales en Bogotá, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Cúcuta y Pereira. En estas siete ciudades tenemos además atención al público bajo el concepto de Supermercado de la ORGANIZACIÓN ALICO y contamos con servicio técnico especializado e inventario de repuestos en todas estas cedes para dar una respuesta rápida a nuestros clientes, somos una empresa que presta servicio integral y estructurado en forma nacional. Adicionalmente tenemos oficinas en el exterior, en Lima (Perú), Quito (Ecuador) y Miami (USA).

C.I. TALSA cuenta con seis (6) líneas las cuales presentamos a continuación:

- **LÍNEA CÁRNICA:** Se especializa en aspectos relacionados con la maquinaria, repuestos y accesorios de la industria cárnica y de embutidos (cerdo, res, pescado, etc.), sacrificio (cerdo, vacuno, aves), manejo de subproductos, desposte, procesamiento del pescado y empaque de carnes frescas, a través de actividades de importación, fabricación, diseño, mantenimiento y asistencia técnica.

- **LÍNEA PANADERÍA:** Encargada de todo lo relacionado con maquinaria y accesorios para panadería, pastelería, repostería, galletería, pizzería, dulces, chocolates y arepas.

- **LÍNEA GASTRONOMÍA:** Atención a establecimientos de alimentación como comidas rápidas, hoteles, restaurantes, tiendas de autoservicio, centros comerciales, teatros,

hamburgueserías, pollos asados, helados, etc.

- *LÍNEA AGROINDUSTRIAL Y LÁCTEOS*: Equipos y accesorios para el procesamiento, empaque, conservación, adecuación y control de todo lo relacionado con la agroindustria, frutas, verduras, hortalizas, lácteos y sus derivados, etc.

- *LÍNEA DE CAFÉ Y VENDING*: Tenemos todos los equipos, accesorios y servicios para dotar los negocios especializados en café y bebidas. Máquinas para café expreso, molinos de café, cafeteras de goteo y equipos vending para bebidas y snacks.

- *LÍNEA DE EMPAQUE*: Contamos también con una línea de empaque para alimentos y productos en general. Empacadoras al vacío, empaque flowpack, empacadoras de granos y polvos, dosificadoras de líquidos, selladoras de impulso, atadoras y consumibles.

### **Nuestros Servicios**

- Suministro de repuestos con todas las referencias de mayor rotación.
- Técnicos especializados en ventas, instalaciones y montajes de nuestros equipos de fabricación y de los equipos de las marcas que representamos.
- Asesoría en montaje de plantas y selección de equipos.
- Plantas completas, que incluyen desde el diseño y la fabricación de los equipos hasta las fórmulas y el empaque final para los productos.
- Diseño y rediseño de plantas.
- Mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de equipos.
- Asesoría Técnica.
- Laboratorios con plantas piloto para realizar pruebas (Medellín).
- Distribución de flujo de plantas.
- Fabricaciones especiales, es decir, equipos y accesorios sobre medidas específicas.
- Oficinas propias en Perú y Ecuador.
- Somos representantes de diferentes marcas a nivel internacional.

### **3. Cargo y Funciones**

#### **3.1 Cargo Desempeñado**

Director de Línea de Café y Vending

#### **3.2 Funciones Asignadas**

- Conocer, cumplir y hacer cumplir la Guía del Actuar, como carta general de cultura organizacional.
- Capacitar y coordinar las capacitaciones a los vendedores industriales, internos, telemarcaderistas y personal de supermercado (punto de venta).
- Buscar que con nuestro trabajo, dedicación y compromiso se sorprenda al cliente.
- Soportar y supervisar el trabajo de los asesores comerciales, acompañándolos en sus visitas a los clientes y en las negociaciones.
- Visitar los clientes de gerencia de su línea para darles asesoría y satisfacer sus necesidades.
- Recepción y solución de solicitudes, quejas y reclamos de los clientes de sus asesores y su línea.
- Estar pendiente que a los clientes se les comunique las novedades sobre sus solicitudes.
- Cerciorarse que en el país la comunicación sobre la línea sea transmitida e igual en todas las sucursales.
- Supervisar el trabajo de los coordinadores de línea.
- Atender proveedores y asistir a ferias nacionales e internacionales concernientes a su línea.
- Realizar seguimiento a los eventos programados por Mercadeo buscando el cierre de negocios.
- Garantizar que el inventario de su línea mantenga un nivel adecuado para realizar

las ventas y mantener el inventario de baja rotación en el mínimo valor posible.

- Organizar su agenda de trabajo estableciendo prioridades y utilizando el tiempo eficientemente.
  - Percibir las necesidades del cliente y ser capaz de darle satisfacción.
  - Percibir la urgencia de las tareas y actuar de manera consecuente.
  - Autorizar los préstamos de equipos para pruebas con clientes.
  - Autorizar salidas por garantía, obsequio o adecuación.
  - Procurar dar el menor porcentaje de descuentos, garantizando una buena preparación de los asesores en todo el país.
    - Autorizar solicitudes de retoma de equipos.
    - Las demás funciones inherentes a su cargo.

Dentro de las funciones asignadas dentro de mi formación laboral, luego de 7 años de servicio a la compañía, y en función de mi nuevo cargo dentro del organigrama empresarial, tuve la oportunidad de viajar del 31 de mayo al 25 de junio a Europa, visitando nuestros proveedores de la línea de Café y Vending de donde se pudo levantar un informe comercial el cual fue compartido con todo el personal comercial de la compañía a nivel nacional.

### **Informe de Visita Proveedores: iSi**

Durante la estadía en iSi estuve acompañado por Elizabeth Urban, en reunión con Elizabeth discutimos varios puntos que ella considera “de alto impacto” y prioritarios:

- Recuperación (o mantenimiento) de Clientes grandes, que representan volumen en la venta de cápsulas. Ej: Kokoriko, Makro, Juan Valdez, Oma, Starbucks, Mimos, entre otros que estén dentro del mismo nivel.
- Considera Elizabeth que la forma correcta de vender los productos iSi es por medio de la estrategia de involucrar como primer medida al personal operativo de las soluciones, incluso cuando ello signifique hacer inversiones en insumos (productos y cápsulas).

Adicionalmente, dentro de la capacitación, se consolidó la información que teníamos

previa. Para la elaboración de espumas siempre se debe garantizar temperatura de elaboración entre 5°C y 7°C, y en el caso de los productos que usan crema de leche, se debe tener cremas con porcentajes de grasa entre el 30% y 35%, teniendo en cuenta que entre mayor sea el porcentaje, mejor consistencia y rendimiento tendrá el producto final.

El uso correcto de los estabilizantes es el éxito de cualquier aplicación en espuma, cuál se utiliza en frío, cuál en caliente, en qué proporción, para ello, se hace necesario entender el concepto y dimensionar que las aplicaciones son viables en cualquier mercado; la única limitante es la creatividad y capacidad de innovar de quien la usa.

Thermo Xpress Whip, muy utilizado en Europa en las estaciones de gasolinas en “combo” con estaciones Vending para el self service; buscar tropicalizar ese formato podría dar entrada a estas referencias; debemos comenzar por consultar con nuestros clientes, empezando por aquellos que ya han venido aplicando equipos vending en estaciones de servicio.

Se evaluaron las diferentes competencias a nivel mundial en el tema de cápsulas, hay 4 fabricantes incluido iSi siendo iSi, sin duda, el mejor. Hicimos pruebas de peso y residuos en cápsulas, se dejó evidencia de las pruebas como argumento que se puede presentar a los clientes para realizarlas y constatar que con iSi no tenemos presencia de aceites en el gas, y además que los sifones cumplen con todos los requisitos de seguridad necesarios para su comercialización, dado que son equipos que trabajan con alta presión.

Dentro de estos elementos de seguridad, se destacan los siguientes:

- Tapa, cuenta con surco de varios giros alrededor de la misma que facilita la salida del gas ante una eventual falla.
- En caso de que se ponga más presión de la indicada, el sifón cuenta con una salida de escape, que le da seguridad en su manipulación.
- En caso de que las anteriores fallen, el fondo del dispensador está diseñado para que en una eventual carga de presión, éste “reviente” pasando de cóncavo a convexo dando seguridad al sifón.

Según pruebas realizadas por el personal de iSi y algunos de sus clientes, una vez hecha la crema podrá permanecer en condiciones de consistencia hasta 10 días después de fabricada, el factor a evaluar sería la calidad y si es apto para el consumo, estos factores dependerán

de la calidad de los insumos, sus fechas de vencimiento y la cadena de frío que se le dé al producto. Una vez preparada la crema o espuma, siempre se deberá guardar el sifón acostado y conservando la temperatura necesaria para operarlo (en casos de espumas frías o calientes), y cuando pasen más de 2 horas sin usarse, deberá agitarse nuevamente.

Se hizo presentación del nuevo dispensador de sodas que comenzaremos a comercializar, ya en proceso de importación; con muchos beneficios que podrán encontrar en los siguientes links:

<http://www.isi.com/es/gastronomia/uso-domestico/productos/twistn-sparkle/>

<https://www.youtube.com/watch?v=ySSXdwTs-cY>

Se habla además del nuevo sistema de infusión rápida, del que podrán encontrar explicación y uso en las fotos y videos y el cual ampliaremos en la llamada que me hagan o en mi próxima visita. Básicamente consiste en acelerar procesos culinarios que pueden tardar hasta 4 días a tan sólo 20 minutos, gracias a la acción de la presión generada por la cápsula en el sifón; principalmente usado cuando se quiere combinar olores, sabores y apariencias de sólidos con líquidos en aplicaciones de cocina (Tequila + Chiles, Vino + Tomates secos, etc)

Entre otros temas, para la visita de Elizabeth en Julio (programada para la semana del 13 de Julio), ella quisiera revisar:

- Realización de eventos de espumas, no masivos, para 3 ó 4 personas con mucho interés donde se pueda aprovechar al máximo el tiempo y se pueda indagar en la necesidad puntual de cada cliente. “Conceptos modernos para...”

Durante un día completo se hicieron pruebas con el Chef de iSi y con el Director Global de Culinaria, Christian Steuber, se realizaron diferentes aplicaciones con los sifones, se documentó con fotos y videos las diferentes pruebas. Además, se realizaron visitas a clientes que usan los productos iSi para ver la forma de operación, uso y aplicaciones.

El material audiovisual de la visita a este proveedor se podrá encontrar en el siguiente enlace:[https://www.dropbox.com/sh/xyuxhv2fmjbmwdv/AAAyn32IIT-](https://www.dropbox.com/sh/xyuxhv2fmjbmwdv/AAAyn32IIT-BM_t8GotGwI_Za?dl=0)

[BM\\_t8GotGwI\\_Za?dl=0](https://www.dropbox.com/sh/xyuxhv2fmjbmwdv/AAAyn32IIT-BM_t8GotGwI_Za?dl=0)

### **Informe de Visita Proveedores: Bravilor**

En la capacitación con Bravilor estuve reunido con Huber y Hugo, comerciales encargados de atender nuestra cuenta.

Se hizo un repaso general por las diferentes referencias que estamos manejando actualmente pero se hizo especial énfasis en visitas a clientes que los operaban para ver oportunidades de uso y aplicaciones.

Se hizo reunión en compañía del señor Gidi, Director de Ventas de la compañía en donde se revisaron varios temas:

- Colcafé, queremos entrar pero aún no lo logramos por las diferentes pruebas que ha hecho el cliente encontrando que hay mayor extracción vs. Bunn que son las máquinas que actualmente usan. Esto ratifica nuestra calidad en el método de preparación, así como el ahorro energético que la preparación por pulsos permite.

Conocí la máquina “Dutch Mango” o comercialmente conocida como Vitalo, equipo para preparar Smoothies y pensado como mercado objetivo los centros deportivos, gimnasios y demás. Es un equipo para elaboración de bebidas partiendo de solubles, con unidad de frío para preparación en el momento de una bebida fría. Al respecto de este equipo, acordamos que nos enviarán un equipo para realizar pruebas y verificar la posibilidad de mercado.

Tenía como duda la posibilidad de conexión de los contenedores de la B5 a 110v y 220v, quedó aclarado que se puede conectar en ambos pues el sistema PTC incorporado en ellos tiene capacidad de conexión de 100v a 230v. Sólo es necesario un conector o adaptador.

Se realizó presentación de la máquina Aurora, equipo equivalente a las máquinas Single y Dual de Bunn, con mecanismo de preparación similar, caldera grande, preparación en volumen, con termo isotérmico. Nos enviarán una unidad para pruebas.

Están planeando visita a Colombia para Septiembre, Huber y Gidi serán los que vendrán y para la fecha se revisarán varios temas; haremos visita en Medellín, Bogotá y otra regional que lo requiera.

El material audiovisual de la visita a este proveedor, se podrá encontrar en el siguiente enlace:

[https://www.dropbox.com/sh/ilfmpjgu9t1zmza/AAAdyg-IE4yBY1n9NZj\\_NGYZa?dl=0](https://www.dropbox.com/sh/ilfmpjgu9t1zmza/AAAdyg-IE4yBY1n9NZj_NGYZa?dl=0)



### **Informe de Visita Proveedores: SPM**

Durante la visita a SPM, fui atendido por los señores Massimo Grampassi y Paolo Rossi.

Se hizo revisión general de todas las referencias que actualmente distribuimos en Colombia y se hizo prueba con producto en granizadoras de helado GTT, I-PRO Mecánica y Electrónica (Digital) y se visitaron varios clientes que usan los equipos SPM en diferentes usos y aplicaciones.

Adicionalmente, en compañía del señor Davide, responsable de asuntos técnicos, se hizo una inspección general de la máquina U-GO, se despejaron dudas de operación, de rendimiento, etc., quedando totalmente claro el concepto de la máquina y claro para su comercialización en Colombia. SPM ha realizado modificaciones en algunas partes del equipo, reingeniería de algunas partes que generaban inquietudes en la operación y mal funcionamiento (en ocasiones), por lo que el modelo que están comercializando actualmente está totalmente validado. Poseen además un equipo con bomba de inyección, sin embargo, argumentas que el mayor volumen de ventas de SPM en este tipo de máquinas está en las máquinas por gravedad. Para nuestro mercado sólo se comercializará el equipo por gravedad.

Nos presentaron la máquinas IPRO-E, versión digital de la granizadora IPRO que actualmente comercializamos, su programación y la alternativa de hacerlo diario de acuerdo al día de la semana con horarios específicos, además de las alertas de mantenimiento que muestra la máquina en escenarios de sobrecalentamiento causados por suciedad en el evaporador y su posterior bloqueo en caso de que no se solucione. Este equipo es directamente la competencia de los modelos ULTRA de Bunn-o-Matic. Próximamente estará llegando a Colombia las primeras unidades de esta referencia. Así, quedaríamos con la comercialización de los modelos GTT e IPRO, en cuanto a granizadoras.

Realizarán visita en el mes de Septiembre, con la idea de visitar Medellín y otra regional que lo requiera.

En la visita de septiembre nos visitará en compañía de Davide, con la idea de realizar training a nuestro personal técnico, por lo que desde ya, son bienvenidas las dudas técnicas que puedan tener a nivel nacional para ir consolidando para el momento de la visita.

El material audiovisual de esta visita se podrá encontrar en el siguiente enlace:  
[https://www.dropbox.com/sh/l6zy8fcqdicjaw0/AAAuC-9zg5l\\_hyWrTZe04X7Ya?dl=0](https://www.dropbox.com/sh/l6zy8fcqdicjaw0/AAAuC-9zg5l_hyWrTZe04X7Ya?dl=0)

### **Informe de Visita Proveedores: Necta**

Durante la visita en Necta estuve acompañado por el señor Roberto Carlessi.

En la visita con Roberto, tuvimos un día totalmente teórico, en donde abordamos en características cada una de las referencias que comercializamos actualmente, incluyendo la Ópera, próxima a llegar a Colombia para su comercialización.

Dentro de los modelos que se revisaron, nuevamente nos muestran el portafolio de equipos del HO.RE.CA y del OCS.

La capacitación se hizo mostrando las diferentes referencias por familiar y épocas y los avances que han tenido los diferentes modelos en tecnología.

Se hizo exposición de la **Ópera** haciendo la respectiva comparación con la Kikko Max. La Opera cuenta con 5 contenedores, 3 batidores, 5 electroválvulas y 20 selecciones (1 del azúcar), trabaja con motores en DC a 24v, es decir, cuenta con las mismas funcionalidades de la familia de máquinas en las que está la Solista y la Canto. Grupo de Café Z4000, paneles iluminados arriba y abajo, teclado capacitivo (como la tango), display gráfico. El molino también es igual al usado en Solista y Canto, es decir, cuenta con correa y no con engrane, lo que disminuye el riesgo de daño. Caldera similar a Solista, 600ml.

Se habló puntualmente de la enorme diferencia que existe entre **Krea** y todas las demás máquinas; es la excepción a las demás familias; pues cuenta con grupo café Z4000 multivariable, es decir, es una combinación entre el grupo pequeño y grande, permitiendo manejar dosis de café entre 6,5gr y 13gr y una flexibilidad en bebida hasta de 12oz.

Además, la máquina KREA cuenta con una opción llamada GO LARGE, consistente en doblar las selecciones actuales a la dosis de la selección actual. Es decir, la Krea NO es sólo una Solista sin vasos.

En cuanto a **Tango**, y en general de las máquinas de este tipo, se habló del mercado que tenemos en ellas y las ventajas generales frente a la competencia. Sobre todo en el tema de “opcionales” que en algunos casos y dependiendo de la configuración del cliente deberían ser parte del equipo: Deslizadores, Puentes, Uñas.

Se habló de Selecciones Virtuales, Selecciones Combinadas, Selecciones Rotativas, como parte de la programación del equipo y que son ventajas disponibles siempre por configuración y programación y que muchas veces en el día a día, desconocemos.

En el primer día se hizo recorrido por las diferentes plantas, hubo la oportunidad de conocer todo el proceso en varias líneas de producción.

En cuanto a los temas de Telemetría, recepción de pago electrónico, quedó claro que TODAS nuestras máquinas aceptan ambos sistemas, incluso en muchas de las operaciones a nivel mundial son usados, sin embargo, Necta y por ende Talsa, no intervenimos en la operación específica del cliente, pues llegar al punto específico de la necesidad de cada cliente no es responsabilidad del vendedor de las máquinas. Dentro de la cadena que somos para el operador somos sólo un eslabón, siendo la telemetría y los pagos electrónicos, otros eslabones que deben ser contratados directamente por el cliente u operador.

Se realizó visita al Operador Vending SERIM, en la ciudad de Milán. En esta visita, tuve la oportunidad de conocer toda la estructura de un operador grande (+10.000 máquinas), cómo se realiza el contacto inicial con un cliente, cómo se le plantea el negocio y cómo se establecen los precios que se ofertan al cliente, cómo el personal de ventas realiza la visita al cliente potencial, cómo se prepara la máquina, qué pasa cuando llega, cómo se surte, cómo se hace la ruta, se recoge el dinero, se lleva al centro de distribución, y en general, cómo es la gestión completa. Es necesario la interacción para explicar el modelo y apoyarse en las fotos para entender el concepto

Se revisó el tema del software que usa el operador y las ventajas que él le da en la gestión de la operación.

Como documentos adjuntos, cuento con el formato de contrato utilizado por el operador, además de explicaciones gráficas por parte de Roberto en el tema de Telemetría, pagos electrónicos.

Todas las fotografías de las instalaciones del operador vending y algunas máquinas encontradas en funcionamiento con nueva tecnología como touch, bandejas con avisos electrónicos y demás, se encuentran en el siguiente enlace:  
<https://www.dropbox.com/sh/827nturunzxq0io/AAAXi8bJvnftz7LO3fKmqNyya?dl=0>

### **Informe de Visita Proveedores: Feria World of Coffee, Gotenburgo, Suecia**

Al respecto de esta feria, la más grande a nivel mundial en su campo, pues reúne las principales marcas de todos los eslabones de la cadena de producción, empaque, comercialización y preparación del café, tanto goteo y métodos manuales como el espresso y las bebidas alternativas.

Durante la exposición, tuve la oportunidad de realizar visita a los proveedores nuestros presentes en la feria: iSi, Bravilor y Wega.

Tuvimos visitas a diferentes empresas, de las que vale la pena conocer pues son nuestra competencia:

1. MOCCAMASTER SALES: Empresa holandesa que vende equipos de café de goteo.

2. MARCO: Empresa con excelentes equipos para café de goteo, bebidas alternativas y aplicaciones automáticas para métodos manuales. Irlandesa.

3. DE VECCHI GIUSEPPE: Empresa italiana, vende accesorios como jarras, tampers, termómetros y algunas partes de máquinas de diferentes marcas.

4. ANFIM: Empresa italiana que vende molinos. Hacen parte del grupo HEMRO, mismo grupo de MAHLKONIG, representados en Colombia por Amor Perfecto.

5. ASTORIA: Representados en Colombia por Amor Perfecto. Sponsor del Campeonato Mundial de Barismo realizado en el marco de la feria.

Al ser el sponsor oficial del campeonato, tuvo mucho espacio de mostrar sus equipos, sus nuevos modelos y tuvo varios puntos alrededor del pabellón donde se hacía demostración de LatteArt en vivo.

6. FIORENZATO: Empresa italiana que vende molinos, representados en Colombia por Amor Perfecto.

7. GRUPPO CIMBALI: Realicé visita para conocer las innovaciones actuales, tienen equipos de muy buena calidad y con estándares de calidad superiores. Funcionalidades interesantes, estructuras reforzadas, y parámetros de programación y uso que permiten una alta versatilidad en la preparación de la bebida.

8. COMPAÑÍA CAFETERA LA MESETA: Empresa colombiana exportadora de café. Venden en Colombia sólo en verde a torrefactores nacionales. No nos conocían.

9. MAHLKÖNIG: Empresa alemana, líder en el mercado de fabricación de molinos para tiendas de café y venta de café por libra; reconocidos como grupo HEMRO con sus diferentes marcas. Son representados en Colombia por Amor Perfecto a través de la empresa que tiene la representación para Latinoamérica.

10. NUOVA SIMONELLI: Empresa italiana de máquinas de café espresso. Tienen máquinas interesantes, con diseños y estructuras innovadoras.

11. SAN REMO: Empresa italiana de máquinas de café, tienen equipos con alta tecnología, concentrados especialmente en garantizar siempre la temperatura y la presión de preparación de la bebida. Han hecho altas inversiones en tecnología para incluir componentes en máquinas que les permitan garantizar al cliente final siempre la misma temperatura y presión. Dicho por los demás proveedores de máquinas, actualmente es la empresa que representa la mayor competencia en este aspecto.

En el marco de la feria, se desarrollaron 4 campeonatos mundiales:

1. Campeonato Mundial de Barismo y Buenos Espíritus:

Sponsors: Astoria, Anfim, Cafetto.

Este campeonato orientado al uso de máquina espresso y molino principalmente, premia el buen uso de los elementos y la creatividad del barista y su rapidez, así como la logística.

2. Campeonato Mundial de Tostadores de Café:

Participaron las principales marcas a nivel mundial de tostadoras de Café. En lo que pude ver, hay máquinas incluso para tostar porciones muy pequeñas, en caso de que la persona quiera tomar su café en verde, tostarlo, darle tiempo de desgasificación para luego moler y hacer su propia taza.

3. Campeonato Mundial Brewer Cup:

Sponsor: Bunn-o-Matic

En este campeonato se premió la capacidad de la persona para la elaboración de tasas usando los diferentes parámetros de preparación, jugando con tiempos, métodos, y diferentes orígenes de café hasta lograr en la taza lo que había descrito que lograría desde el principio y juzgado por catadores internacionales.

#### 4. Campeonato Mundial de Catadores.

Como conclusión, esta feria es el escenario perfecto para actualización en tecnología, en tendencias mundiales, en innovaciones y usos que en la actualidad se le dan a diferentes equipos alrededor del mundo.

También como conclusión queda que actualmente contamos con un proveedor de máquinas y molinos de Talla mundial, actualizado en tecnología y competitivo en precio y en continuo proceso de actualización a nuevas tendencias y nuevos productos de acuerdo a las necesidades del mercado, ajustando sus precios a las realidades de los diferentes mercados. No es el más reconocido en marca, pero en general, es conocido como una de las mejores, siendo en número de máquinas el mayor fabricante a nivel mundial (sumando las cifras de Astoria).

En goteo, representamos sin duda una de las mejores compañías de talla mundial, principales proveedores de máquinas de goteo en hoteles, aeropuertos, restaurantes, museos, etc en Europa y conocido mundialmente por su alto estándar de calidad.

El material audiovisual de la visita a la feria, se podrá encontrar en el siguiente enlace:

[https://www.dropbox.com/sh/rfzuqjjdbikljok/AAAE3FXh6eb\\_7C6tCabDN1Ska?dl=0](https://www.dropbox.com/sh/rfzuqjjdbikljok/AAAE3FXh6eb_7C6tCabDN1Ska?dl=0)

#### **Informe de Visita Proveedores: Wega**

Durante la visita a Wega, fui atendido por el responsable de ventas para los países árabes y este de Europa en la parte comercial y por el el señor Neil Baylis, Jefe técnico de Astoria.

En el primer día de visita se realizó visita a la planta de Wega, con oportunidad de ver varias líneas de producción en funcionamiento con explicación del paso a paso de su fabricación. Además, se evidenció la completa compatibilidad de las máquinas Astoria y Wega en la gran mayoría de componentes, por ser del mismo grupo.

En cuanto a dudas entre las diferentes referencias, fue aclarado que las máquinas GOLD, POLARIS, y las demás referencias que no comercializamos son, en capacidad, de iguales características y que las reales diferencias se centran en aspectos de estética y componentes internos.

En cuanto a calderas, la máquina Polaris permite destapar la caldera lateralmente para

realizar mantenimiento; las máquinas GOLD y ECO no.

El punto de quiebre se da con la máquina Concept y MyConcept. Máquinas multicaldera, con sistemas stand by y save energy en cuanto eficiencia energética que le permiten ahorros de hasta el 47% comparada con máquinas tradicionales. Recuperación de temperatura en segundos estando en Stand By, menor desgaste de piezas por el control de temperatura, 3 válvulas de seguridad secuenciales, temperaturas independientes de cabezales de grupo, calderas y calienta tazas. Entramos al menú de programación de la máquinas y navegamos por cada una de las opciones, concluyendo lo completo que es el equipo en posibilidades de operación.

MyConcept, esta máquina, tiene control touch screen y lancetas can touch (no se calientan) y el software implementado tiene una interfaz totalmente amigable con el usuario, lo que hace su uso muy intuitivo.

Con respecto a producción de Kg/h, la conclusión es que las máquinas Eco (Lunna), Gold y Polaris es igual, cambian sólo aspectos de diseño y el tema de la cámara de preinfusión, presente en las dos últimas.

Las próximas máquinas que llegarán en la línea económica son de referencia LUNNA, igual en características a las ECO, cambia estética en el calentatazas y un poco el diseño del equipo.

Todas las fotos y videos se encuentran disponibles en el siguiente enlace:  
[https://www.dropbox.com/sh/bihu6miknp6yrdk/AABxtt7vUYDkdNW3XonSl\\_X3a?dl=0](https://www.dropbox.com/sh/bihu6miknp6yrdk/AABxtt7vUYDkdNW3XonSl_X3a?dl=0)

#### **4. Aportes**

En general, agradezco la oportunidad que me ha brindado tanto la universidad al permitirme el desarrollo de mis prácticas en la empresa para la cual trabajo hace ya 8 años y a la empresa, por darme la confianza desde el inicio de mi carrera a compartir y aplicar lo que iba consiguiendo en complemento con al univesidad de la vida.

Considero que el aporte de mi parte hacia la empresa han sido un recolectar de conceptos, de experiencias, de vivencias y oportunidades que sin duda, en el día a día han venido formando al profesional que hoy, aún sin título, ejerce con todo el compromiso, la disciplina y el amor por lo que hace.

En doble vía, la empresa ha permitido llevar cada una de las experiencias con clientes, con proveedores, con compañeros pares y subalternos así mismo con los que han sido mis jefes durante estos años a las aulas de clase. Cada historia, cada experiencia, ha logrado que en el aula de clase se fortalezcan conceptos, se desvirtúen otros, se debata sobre la realidad de los libros y la realidad de la vida que finalmente sólo se traduce en fortalecimiento del sistema, en formación de profesionales que no sólo sean reflejo de Adam Smith, de David Ricardo, de teorías hechas en unos siglos y pretensiones de aplicación en otros, estamos en formación de profesionales de vanguardia, de realidades de hoy.



## **5. Conclusiones y Recomendaciones**

### **5.1 Conclusiones**

- Como conclusión general sólo queda afirmar que una es la historia cuando sólo se estudia y otra cuando se vincula a la empresa en esa formación. Y ahí nace mi única recomendación: no todas las personas necesitan o quieren trabajar a la par en que se estudia y aunque somos muchos los afortunados de tener esa experiencia no es la universalidad de la comunidad académica.

### **5.2 Recomendaciones**

- Considero supremamente importante que nazca desde la empresa esa vinculación al sector empresarial en el transcurso de la carrera profesional; desde los semestres más bajos deberían darse los primeros contactos, las visitas empresariales más frecuentes, pasantías orientadas, y todos aquellos ejercicios que permitieran tener profesionales idóneos y no por el contrario, personas con cartón pero no calificadas por la inexperiencia en el sector productivo.

- Obviamente hablo desde mi experiencia, sin el ánimo de generalizar o que sólo se generalice la intención de mejorar el nivel, de ser más competitivos, mejor formados, con capacidad de discernimiento antes las situaciones que laboralmente podrá encontrar cualquier profesional recién graduado de cualquier institución universitaria del país.

### **Referencias Bibliográficas**

CI Tecnología Alimentaria S.A. (2015). Página principal: Nosotros. Recuperado el 5 de septiembre de 2015, de [www.citalsa.com](http://www.citalsa.com)