

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 Práctica Empresarial Altamax / Max Repuestos

Herminda Melissa Espinosa Niño

Trabajo de grado para optar por el título de Profesional en Negocios Internacionales

Tutor

Henry Giovanni Moran Cuan

Esp. Gerencia y Comercio Internacional

Universidad Santo Tomas De Bucaramanga

Negocios Internacionales

Práctica Empresarial

Bucaramanga

2017

Contenido

1.	INFORME FINAL DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL	10
1.1.	JUSTIFICACIÓN	10
1.2.	OBJETIVOS.....	10
1.2.1.	OBJETIVO GENERAL	10
1.2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
2.	PERFIL DE LA EMPRESA.....	11
2.1.	RAZÓN SOCIAL:	11
2.2.	OBJETO SOCIAL	12
2.3.	HISTORIA	12
2.4.	MISIÓN.....	13
2.5.	VISIÓN	13
2.6.	ORGANIGRAMA	14
2.7.	PORTAFOLIO DE PRODUCTOS	14
2.7.1.	CABLE INDUCTIVO.....	14
2.7.2.	CAPUCHONES	15
2.7.3.	TERMINALES	15
2.7.4.	INSTALACIÓN DE ALTA (PRODUCTO FINAL)	16
2.7.5.	AUTOPARTES.....	16
2.8.	FRENTES DE VENTA Y/O TIPO DE NEGOCIO:	17
2.8.1.	DISTRIBUCIONES MAX REPUESTOS.....	17
2.8.2.	AGRÍCOLA.....	18
2.9.	ACERCA DEL SECTOR DE AUTOPARTES.....	18

2.9.1.	EXPORTACION DE AUTOPARTES EN COLOMBIA.....	18
2.9.2.	IMPORTACION DE AUTOPARTES EN COLOMBIA.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
2.10.	DATOS FABRICA ALTAMAX.....	21
2.10.1.	PAÍSES DE LOS CUALES SE IMPORTA.....	22
2.10.2.	PAÍSES A LOS CUALES SE EXPORTA:.....	22
3.	FUNCIONES AUXILIAR DE LOGISTICA. ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.	
3.1.	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	28
4.	MARCO CONCEPTUAL.....	29
4.1.	MARCO NORMATIVO.....	31
5.	APORTES.....	32
5.1.	RECOMENDACIONES.....	33
6.	BIBLIOGRAFÍA.....	34

Tabla de Figuras

Figura1 1. Organigrama Distribuciones Max Repuestos.....	14
Figura1 2. Cable Inductivo	14
Figura1 3. Capuchones	15
Figura1 4. Terminales.....	15
Figura1 5. Producto final, instalación de alta	16
Figura1 6. Autopartes y marcas	17
Figura1 7. Variación anual de exportacion de partes , piezas y accesorios para vehiculos.....	18
Figura1 8. Variacion anual de importaciones de partes, piezas y accesorios para vehiculos	20
Figura1 9 principales proveedores de las importacion en Bogota.	21
Figura1 10 Importaciones cantidades materia prima 2016.....	22
Figura1 11. Importaciones 2016 COP	23
Figura1 12. Producción 2015 en unidades de producto terminado	23
Figura1 13. Producción 2016 en unidades de producto terminado	24
Figura1 14. Exportaciones 2015 en cantidades (producto terminado)	25
Figura1 15. Exportaciones 2016 en cantidades (producto terminado).....	25
Figura1 16. Exportaciones 2015 en pesos colombianos (Producto terminado).....	26
Figura1 17 Exportaciones 2016 en pesos colombianos (Producto terminado).....	26
Figura1 18. Ventas al detal de vehículos en Colombia	30

Glosario

Producción: Fabricación o elaboración de un producto mediante el trabajo.

Empaque: El **empaque** es el contenedor de un producto, diseñado y producido para protegerlo y/o preservarlo adecuadamente durante su transporte, almacenamiento y entrega al consumidor o cliente final; pero además, también es muy útil para promocionar y diferenciar el producto o marca.

Logística: El proceso de planear, implementar y controlar efectiva y eficientemente el flujo de aprovisionamiento, almacenamiento, transporte y distribución de bienes, servicios e información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el propósito de satisfacer los requerimientos de los clientes.

Negociación: Se define como una conversación entre dos o más personas para conseguir un arreglo de intereses divergentes o un acuerdo mutuo. Por tanto la capacidad de negociación supone una habilidad para crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr compromisos duraderos que fortalezcan la relación.

Importación: Es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional. También se considera importación la introducción de mercancías procedentes de Zona Franca Industrial de Bienes y de Servicios, al resto del territorio aduanero nacional en los términos previstos en este Decreto.

Proveedor: Un proveedor puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta.

Autoparte: Pieza o conjunto de piezas que intervienen en el armado de un automóvil, y que también se venden por separado.

Cable de alta: Transporta y distribuye la corriente eléctrica que posee un vehículo. La tensión conducida por medio de este tipo de cables es de aproximadamente 36.000 voltios los cuales deben ser correctamente distribuidos para lograr un perfecto encendido del vehículo.

Seguimiento: Observación minuciosa de la evolución y desarrollo de un proceso.

Calidad: La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un **cumplimiento de requisitos de calidad**.

Resumen

El propósito de este informe es evidenciar el conocimiento adquirido en la práctica empresarial durante seis meses. Una experiencia de aprendizaje importante donde se pudo tener una mejor perspectiva de lo visto en la carrera despejando dudas, miedos, afianzando temas, procesos y conceptos. El relacionarse y desenvolverse en un ámbito laboral, en un grupo de trabajo fue de los puntos clave a la hora de desempeñar un cargo. Este informe mostrara más allá de la experiencia y funciones vividas en la etapa de practicante ,ya que el estar en el núcleo laborar permite idear y formular recomendaciones y aportes que se pudo dar , la confianza puesta en cada función suministrada genera un fuerte compromiso de responsabilidad y eficiencia.

Este informe también revelara información general de la empresa, sus actividades económicas, las funciones realizadas, las relaciones comerciales e internacionales de la compañía y de los conocimientos adquiridos en aseguradoras, compras, producción y empaque.

Palabras claves: compromiso, responsabilidad, eficiencia, funciones, práctica, producción, experiencia, trabajo en equipo.

Introducción

El propósito principal de este informe es dar a conocer la experiencia vivida durante la etapa de práctica empresarial en ALTAMAX. Donde se pudo aclarar conocimientos y procesos vistos en la universidad, dejando ver lo complejo y minucioso que debe ser cada proceso. Igualmente la vivencia en este ámbito laboral, sus vivencias y desacuerdos que al fin y al cabo todo lleva a un común acuerdo, el desarrollar con éxito el trabajo.

También se reflejara información de la empresa en sus diferentes actividades económicas, las funciones realizadas y lo aprendido en cada área, desde el área de producción, administrativa y logística.

Se tendrá información del sector de autopartes o repuestos en el cual está involucrada la empresa y los resultados que esta obtiene gracias a su actividad económica.

1. Informe final de la práctica empresarial

1.1. Justificación

Esta experiencia de práctica empresarial como opción de grado es de mucha importancia, ya que permite poner en acción los conocimientos adquiridos en las aulas, para tener una mejor comprensión de lo teórico- práctico generando así una formación más integral de lo que es un profesional en negocios internacionales. Otro punto a favor de la práctica empresarial, es el grado de confianza y responsabilidad que la empresa coloca en las manos del estudiante afianzando así el proceso de aprendizaje y desenvolvimiento del área puesta a cargo. El hecho de que permitan y sugieran la opinión para el mejoramiento es de vital importancia en el desarrollo como futuro profesional, que además conlleva una previa preparación para afianzar la toma de decisiones y su eficiencia para ejecutarlas. Durante este proceso no solo las capacidades laborales son puestas a prueba, sino la ética como persona y profesional, es uno de los ejes fundamentales que dejan muy en alto la integridad del estudiante, con la empresa y la institución.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera dentro del área de comercio internacional y logística de la empresa, con el fin de despejar dudas de los procesos que se dificultan comprender durante la etapa universitaria, y afianzando nuevos aprendizajes en las diferentes áreas teniendo así otros puntos de vista, formado un esquema más integral y complejo de la empresa.

1.2.2. Objetivos específicos

- Aplicar las habilidades en negociación tanto nacional como internacional.
- Desarrollar estudio de mercado, normatividad, costeo de proveedor y el tránsito internacional y nacional de mercancía.
- Apoyo al departamento de logística, llevando el un constante seguimiento de los procesos de tránsito y entrega de mercancías.
- Apoyar al departamento de producción; en la supervisión, conteo y empaque, de cada instalación, siguiendo un proceso meticuroso.
- Elaborar informes de materia prima importada, para verificar que no hayan inconsistencias de mala calidad que afecten el ritmo de producción.
- Gestionar procesos en el Departamento de Compras, realizando cotizaciones y llegando acuerdos de negociación con proveedores.

2. Perfil de la empresa

2.1. Razón social:

Raúl Castellanos Fonseca

NIT: 91.286.365-1

Persona Natural

2.2. Objeto social

ALTAMAX es una empresa santandereana con más de 16 años de experiencia en la fabricación y exportación de cables de bujía para automóviles. Así mismo maneja dos frentes de ventas en los cuales se encuentran; **Distribuciones Max repuestos** la cual comercializa autopartes de marcas tales como, Hyundai, Kia, Ssangyong, Fiat, entre otras. Y la parte agrícola la cual distribuye y comercializa productos agroindustriales.

2.3. Historia

La empresa Altamax inició sus operaciones en el año de 1996 en la ciudad de Bucaramanga, centro industrial y comercial del oriente colombiano.

Nació gracias a la perseverancia, visión y espíritu emprendedor de su fundador, el señor Raúl Castellanos Fonseca, quien luego de fundar el almacén “Fiat Repuestos”; donde se comercializaron autopartes de todas las marcas del parque automotor, fundo como pionero en la región una empresa que ha venido trabajando con el propósito de suministrar cables de encendido para el sector automotriz.

Desde entonces, la empresa ha producido y comercializado juegos de cables para bujía de marcas propias como “Súper Dakart´s”, marca que logro posicionarse fuertemente en el mercado. Luego se estableció la producción de los capuchones de bujía, de distribuidor y terminales; naciendo así toda la línea de productos nacionales.

En la búsqueda de la mejora continua, la empresa decide lanzarse en la investigación de mejores propuestas en términos de funcionalidad y características superiores de calidad y es entonces donde encuentra en la oferta internacional, partes para el ensamble de los juegos de cable de tipo importado, incursionando así con una línea que mezcla lo nacional con lo importado

comercializada bajo la marca “*Súper WIRE SET*”, línea que también tuvo una fuerte acogida en el mercado Nacional.

Gracias a esto la empresa ha evolucionado con un solo fin; dar al mercado el mejor producto posible; y es así como nace la línea Premium marca “Altamax”, producto cien por ciento importado, ensamblado en Colombia en una planta propia, con personal altamente calificado, bajo procesos estandarizados y velando por que la política de alta calidad se conserve en cada una de las instalaciones que se fabrican.

2.4. Misión

Ofrecer tecnología, seguridad y confianza a los conductores de vehículos livianos a través del producto cables para encendido de bujía, siendo amables con el medio ambiente y generando rentabilidad a la empresa.

2.5. Visión

En el año 2020 la compañía estará ubicada entre las 5 empresas de mayor facturación en el mercado de cables para encendido de bujía en Colombia, donde el 70% de su facturación estará generada por las ventas en el mercado de exportación.

2.6. Organigrama

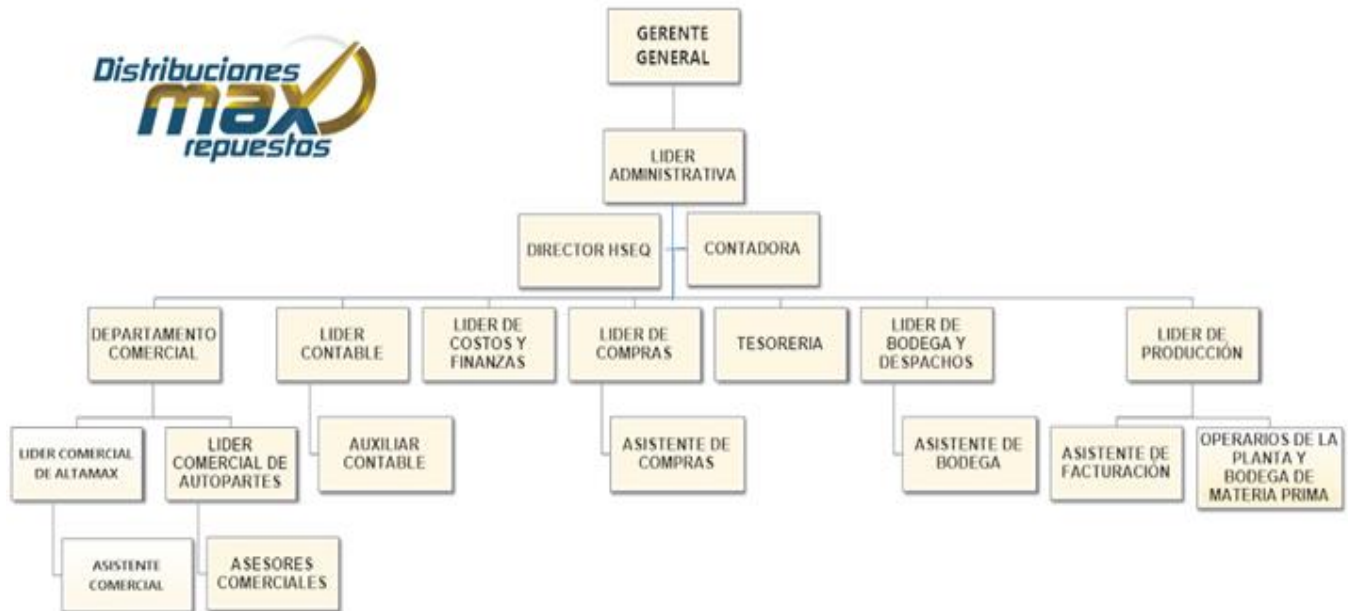


Figura 1. Organigrama Distribuciones Max Repuestos

2.7. Portafolio de productos

2.7.1. Cable inductivo

Cable inductivo elaborado bajo los más altos estándares del sistema de aseguramiento de calidad, cumpliendo con la norma ISO/TS 16949:2002 Estándar mundial que certifica los productos para el sector automotriz. Y la norma ISO 14001:2004 estándar mundial que certifica que el cable favorece el medio ambiente por reducción de emisiones contaminantes. Además cumple con las excelentes características de supresión de RFI (Radio Frecuency Interferente) de conformidad con la norma SAE.



Figura 2. Cable Inductivo

2.7.2. Capuchones

Elaborados bajo estrictas especificaciones de calidad cumpliendo la norma ISO/TS16949: 2002 certificación de Kiwa International GMBH de Alemania; Estándar mundial que certifica los productos para el sector automotriz. El capuchón de Bujías 100% en silicona resistente a altas temperaturas garantizando un alto rendimiento. El capuchón distribuidor en EPDM. Capuchones resistentes a la tracción y al envejecimiento, protegen eficientemente contra la humedad, derrames de aceite, gasolina y demás líquidos; no se pegan a las bujías ni se rasgan al retirarlos. Sellamiento dieléctrico garantizado entre el cable y la bujía para evitar el escape de la corriente.



Figural 3. Capuchones

2.7.3. Terminales

Elaborados bajo estrictas especificaciones de calidad cumpliendo la norma ISO/TS16949: 2002 certificación de Kiwa International GMBH de Alemania; Estándar mundial que certifica los productos para el sector automotriz. Brindan excelente conexión mecánica a la bujía, bobina y distribuidor. Los terminales poseen doble sistema de prensado, para la chaqueta y para el conductor helicoidal. Terminales resistentes a la corrosión. Estos terminales están protegidos con capuchones de silicona garantizando perfecto contacto y evitando pérdidas de energía.



Figural 4. Terminales

2.7.4. Instalación de alta (Producto final)

El producto final posterior al proceso son los cables de alta para casi el 90% de vehículos que circulan en el territorio nacional, dichos cables se encargan principalmente de:

Llevar la tensión necesaria a la bujía procurando, en la medida de lo posible, que no se produzcan pérdidas. Para ello, y dependiendo de la construcción del vehículo, es necesario:

- ✓ Un distribuidor de encendido mecánico y tapa del distribuidor,
- ✓ Un módulo de encendido completamente electrónico,



Figural 5. Producto final, instalación de alta

- ✓ Un encendido semidirecto completamente electrónico o una bobina doble.

Dado que la tensión de encendido es alta (de hasta 36.000 voltios), los cables de encendido deberán ser resistentes. La tensión de encendido no podrá atravesar en ningún caso el revestimiento y llegar a la masa del vehículo, porque de ser así podría dañarse el sistema de encendido.

2.7.5. Autopartes

En su otro frente de venta, igual de importante al de los cables de alta, tenemos a DISTRIBUCIONES MAX REPUESTOS que dentro de su misma razón social funciona como un distribuidor autorizado de repuestos de colisión, motor y suspensión de HYUNDAI, KIA, FIAT Y SSANGYONG.



Figura 6. Autopartes y marcas

2.8. Frentes de venta y/o tipo de negocio:

ALTAMAX: Es el principal frente de venta de la empresa ya que ha crecido considerablemente debido a su expansión y posicionamiento, no sólo a nivel nacional sino internacionalmente, las importaciones del cable para su posterior transformación en el producto terminado tipo exportación. Gracias a la apertura económica y globalización que ha venido atravesando el país durante sus últimos 20 años han beneficiado la empresa ya que las exportaciones de los cables de alta han tenido un aumento significativo, así como su reconocimiento en el exterior de los mismos.

2.8.1. Distribuciones max repuestos

Su segundo frente de venta más importante, debido al volumen de ventas alto, esto gracias a que han logrado consolidarse como un proveedor importante de las principales aseguradoras del país, las cuales solicitan diariamente repuestos para los siniestros o accidentes de tránsito que se

presentar a diario. Además tiene un mostrador que también ayuda a la distribución de dichos repuestos.

2.8.2. Agrícola

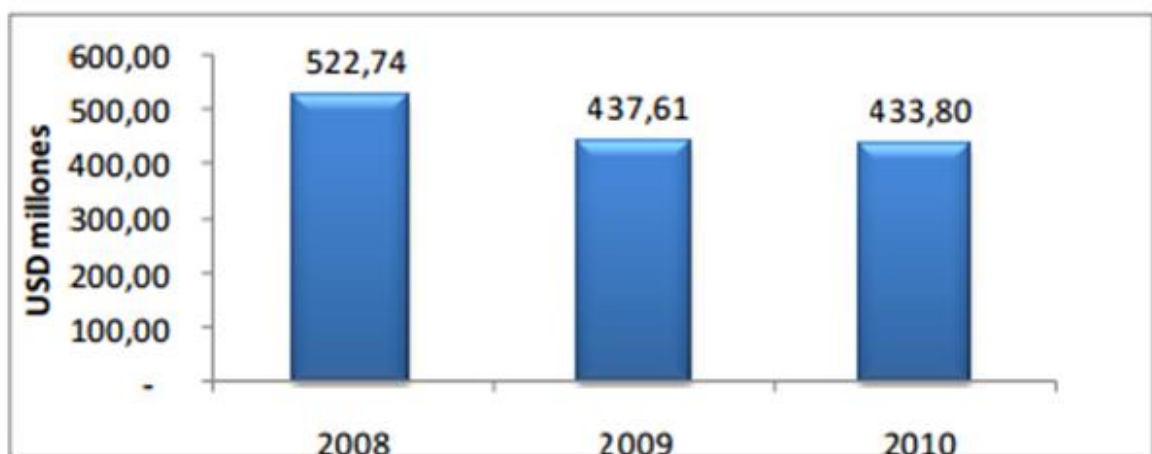
Por ultimo pero no menos importante se encuentra el departamento de agrícola, el cual también tiene una buena incidencia en las ventas de la empresa, ya que posee unos clientes importantes de todo lo relacionado con insumos agrícolas, llantas, tractores, aceites, entre otras.

2.9. Acerca del sector de autopartes

2.9.1. Exportaciones

Durante el periodo comprendido entre el 2008 y el 2010, las exportaciones colombianas de autopartes ascendieron a USD483,8 millones y presentaron un decrecimiento del 9%, al registrar para el 2008 ventas por un valor de USD522,7 millones, según cifras del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE)

Exportaciones colombianas de autopartes 2008-2010



Fuente: Legiscomex.com

Figura 1 7. Variación anual de exportaciones de partes, piezas y accesorios para vehículos.

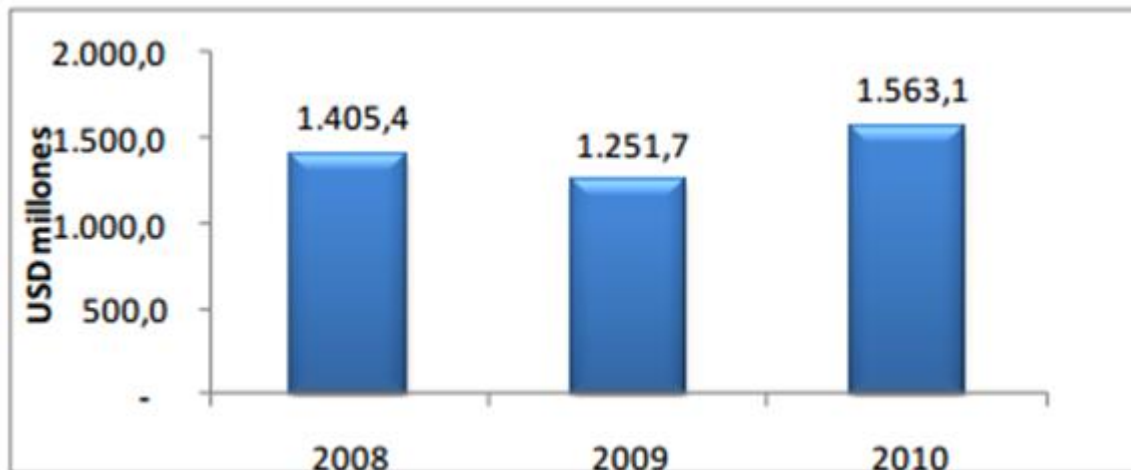
Bogotá – Región concentró el 36% de las ventas al exterior realizadas por el país en el año 2010 y de esta forma se ubicó como la segunda región exportadora de este tipo de productos, precedida por el Valle del Cauca.

En el 2010, el vidrio contrachapado de dimensiones y formatos que permitan su empleo en automóviles, aeronaves, barcos u otros vehículos que están clasificados en la posición arancelaria (p.a.) 7007210000 fue el producto más vendido al exterior por la Región Bogotá-Cundinamarca, con USD24,6 millones, lo que equivale al 15,8% del total de las ventas externas de autopartes. Así mismo, los demás sistemas de suspensión y sus partes concentraron el 6,3% de las exportaciones, seguido por guarniciones para frenos, cinturones de seguridad, los demás sistemas de dirección y sus partes y juegos de cables para bujías de encendido y demás juegos de cables de los tipos utilizados en los medios de transporte. Este grupo de productos concentró el 43,3% de las ventas al exterior de esta región.

Ecuador fue el principal destino de las ventas externas en el 2010 de la Región Bogotá-Cundinamarca de autopartes, al concentrar el 37% de estas, lo que equivale a USD57,6 millones. Le siguieron Venezuela, con un 31% (USD 48,5 millones); EE UU, con un 11% (USD16,5 millones); Perú, con un 3% (USD4 millones), y México, con un 3% (USD3,9 millones).

2.9.2. Importaciones

Durante el periodo comprendido entre el 2008 y el 2010, las importaciones colombianas de autopartes ascendieron a USD1563 millones y presentaron un crecimiento del 6%, al registrar para el 2008 compras por un valor de USD1405, 4 millones, según cifras de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

Importaciones colombianas de autopartes, 2008-2010

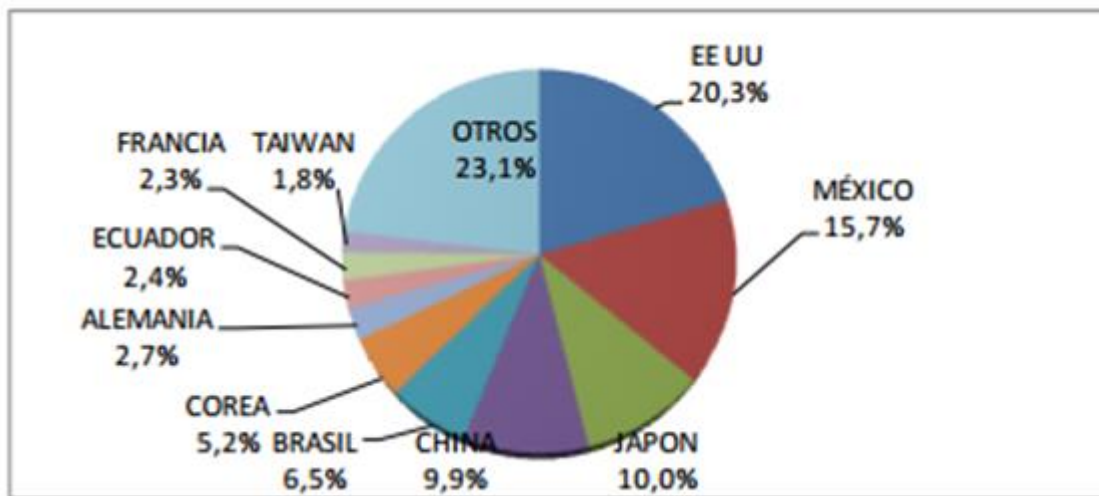
Figural 8. Variación anual de importaciones de partes, piezas y accesorios para vehículos

Fuente: Legiscomex.com

Bogotá – Región concentró el 50% de las compras al exterior realizadas por el país en el año 2010 y de esta forma se ubicó como la primera región importadora de este tipo de productos. En el 2010, las importaciones colombianas de las Región Bogotá - Cundinamarca de autopartes ascendieron a USD787, 9 millones y crecieron en un 16%, durante los tres últimos años, al registrar en el 2008 ventas por USD608,6 millones.

En este mismo año, los tractores de carreteras para semirremolques que están clasificados en la posición arancelaria (p.a.) 8701200000 fue el producto más comprado al exterior por la Región Bogotá-Cundinamarca, con USD98,1 millones, lo que equivale al 12% del total de las comparas internacionales de autopartes. Así mismo, los neumáticos radiales de los utilizados en automóviles de turismo concentraron el 6% de las importaciones, seguido por neumáticos radiales de los utilizados en autobuses o camiones, los demás aparatos para filtrar o depurar gases, los demás sistemas de suspensión y sus partes y aparatos para filtrar lubricantes o carburantes en los motores de encendido por chispa o compresión. Este grupo de productos concentró el 33% de las compras de esta región.

En el 2010, EE UU fue el principal proveedor de las importaciones de la Región Bogotá-Cundinamarca de autopartes, al concentrar el 20% de estas, lo que equivale a USD159,9 millones. Le siguieron México, con un 16% (USD124,1 millones); Japón, con un 10% (USD78,6 millones); China, con un 10% (USD78,2 millones), y Brasil, con un 7% (USD51,5 millones). (Cámara de comercio de Bogotá, centro internacional de negocios Junio 2011)



Figural. 9 principales proveedores de las importaciones Bogotá.

Fuente: Legiscomex.com

2.10. Datos fabrica altamax

Con respecto a las operaciones internacionales y relaciones comerciales con el exterior podemos encontrar la siguiente información:

2.10.1. Países de los cuales se importa

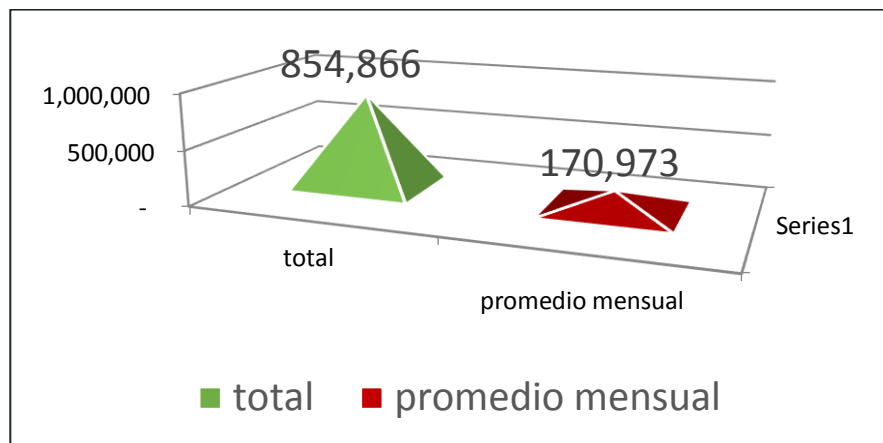
- Estados Unidos. (Cable de alta tensión 5mm, 7mm, 8 mm, 8,5mm)

- México. (Tubos, Sombreros)
- Malasia. (Capuchones, Sombreros)
- China. (Tubos, Capuchones,)

2.10.2. Países a los cuales se exporta:

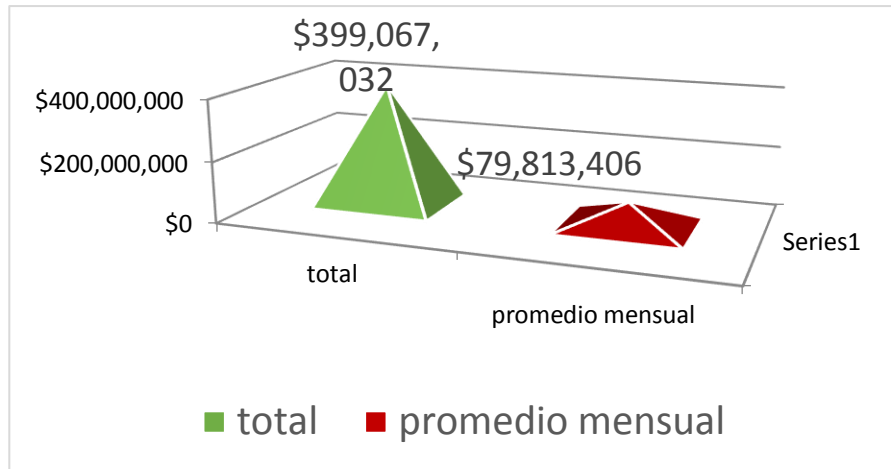
- Ecuador. (Instalaciones de Alta)
- Guatemala. (Instalaciones de Alta)
- Honduras. (Instalaciones de Alta)
- Brasil. (Instalaciones de Alta)

Por otro lado tenemos una serie de datos en cuanto a valores y cantidades importadas, exportadas y producidas.



Figural 10 Importaciones cantidades materia prima 2016.

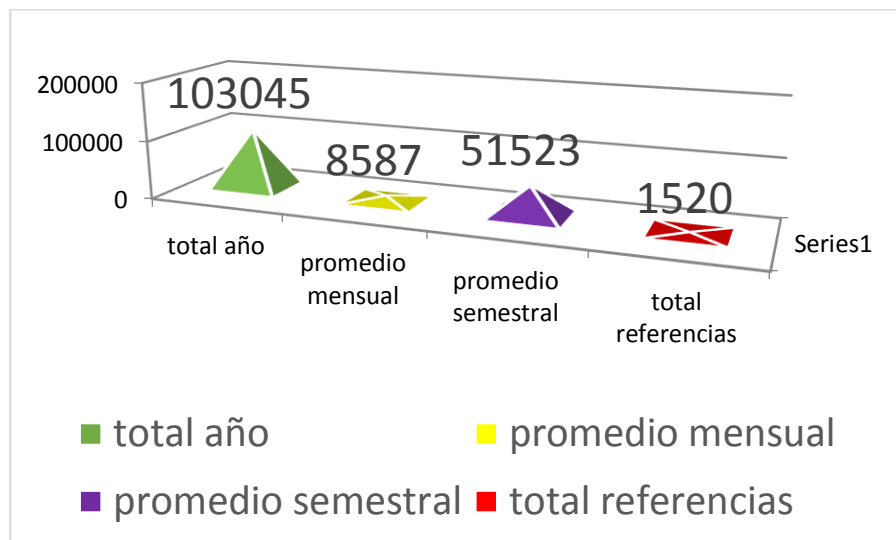
Fuente: Elaboración Propia



Figural 11. Importaciones 2016 COP

Fuente: Elaboración Propia

Para el 2016 las importaciones de materia prima las cuales comprenden: cable de alta tensión, capuchones, tubos, sombreros y terminales. Se puede observar que en lo que va del año, enero hasta julio, se ha importado 854.866 de materia prima para la producción de los cables de todo el año. En cuanto a los valores de dichas importaciones tenemos que para estos primeros 6 meses se ha importado \$399.067.032 millones.



Figural 12. Producción 2015 en unidades de producto terminado

Fuente: Elaboración Propia

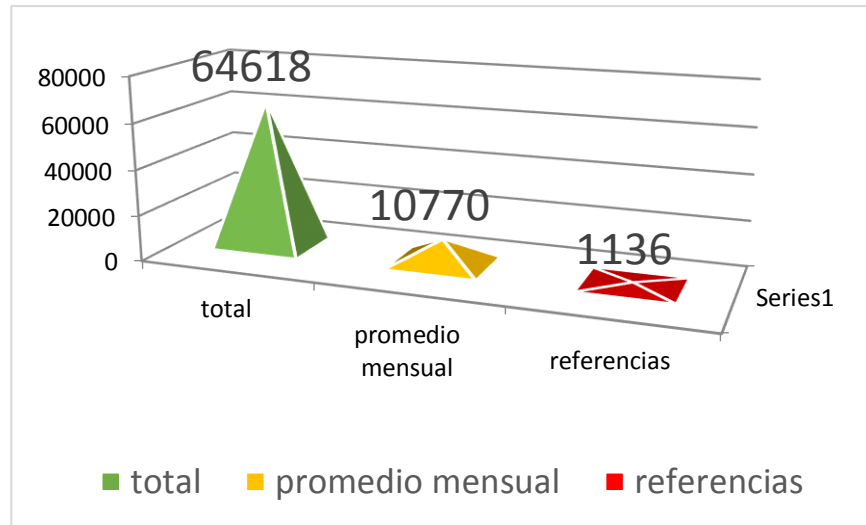


Figura 13. Producción 2016 en unidades de producto terminado

Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a la producción en unidades del producto terminado (Instalaciones de alta) se puede observar un incremento significativo en cuanto a la producción de un año al otro ya que para el 2015 el promedio de producción mensual era de 8587 unidades lo cual mejoro significativamente para el 2016 con 10770 unidades, esto debido a una mejora en el proceso de producción, así como la adquisición de una nueva máquina y nuevo personal incorporado a la fábrica.

El aumento de la producción se debió en parte también a un nuevo contrato que está en proceso con General Motor México para el presente año, además los pedidos por parte de General Motor Ecuador han venido en aumento por el buen servicio y calidad que ha tenido el producto en dicho país.

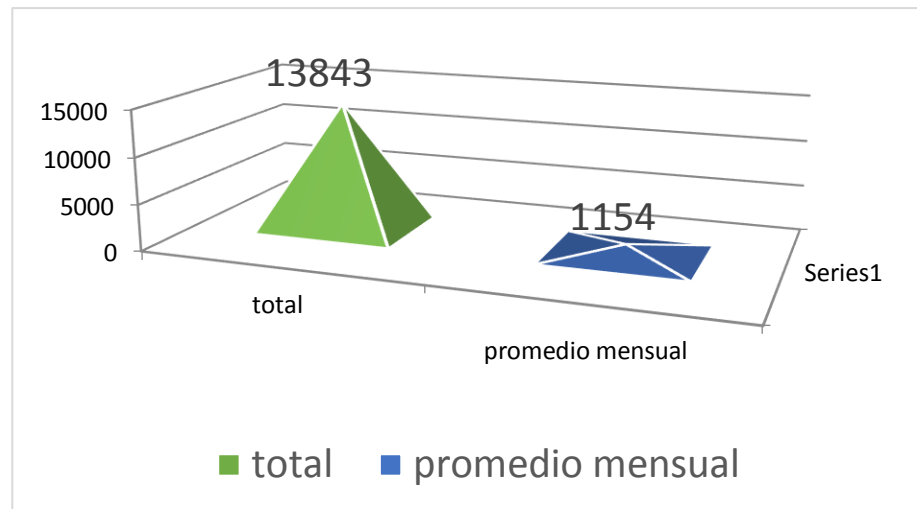


Figura 14. Exportaciones 2015 en cantidades (producto terminado)

Fuente: Elaboración Propia

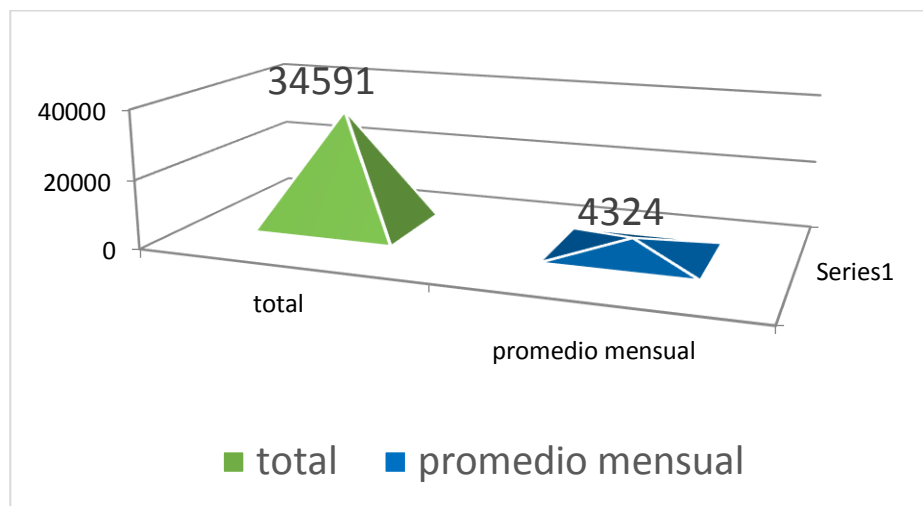


Figura 15. Exportaciones 2016 en cantidades (producto terminado)

Fuente: Elaboración Propia

Se puede observar que para el 2015 las cantidades exportadas fueron de 13.843 unidades pero para el primer semestre de 2016 han aumentado a 34.591 unidades casi el doble

.Se observa que las relaciones comerciales han dado fruto en las exportaciones así como las mejoras que ha tenido la fábrica, el departamento de comercio exterior y la logística.

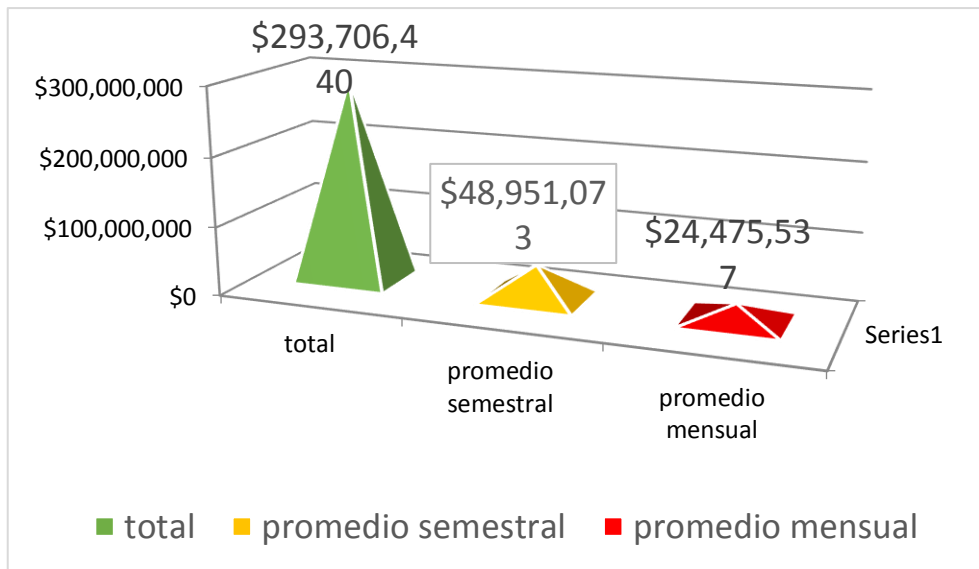


Figura 16. Exportaciones 2015 en pesos colombianos (Producto terminado)

Fuente: Elaboración Propia

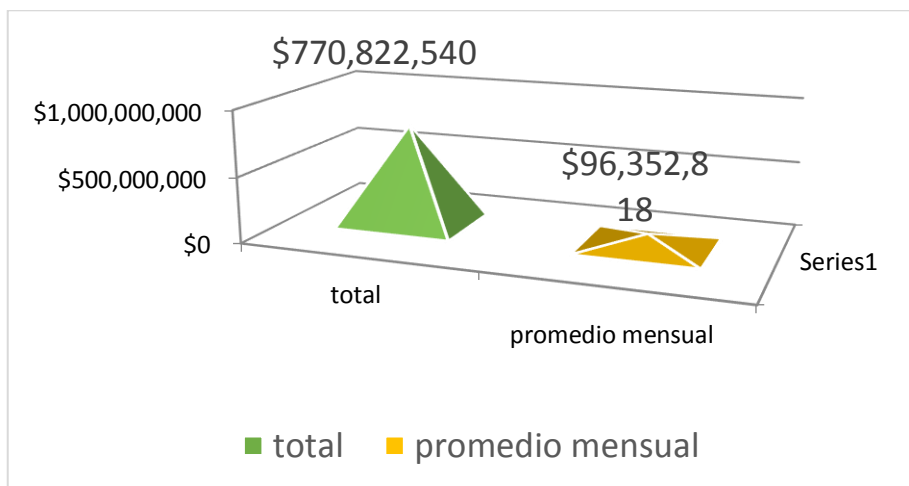


Figura 17 Exportaciones 2016 en pesos colombianos (Producto terminado)

Fuente: Elaboración Propia

De la misma forma se observa en los valores un aumento significativo, en parte por la devaluación que ha tenido el peso colombiano con respecto al año 2015, y el aumento del producto exportado por nuevas negociaciones ha aumentado esta cifra.

3. Funciones realizadas en ALTAMAX Y MAX REPUESTOS.

- Realizar el proceso conteo, empaque y postura de stickers de las instalaciones, verificando de que cada producto se encuentre en excelente estado para su respectiva exportación y distribución nacional.
- Inspeccionar una vez más que las referencias de las mercancías concuerden con el contenido de la caja y que la cantidad del pedido solicitado en cada embalaje sean los correctos.
- Verificar la materia prima que se importan, y elaborar informes de las inconsistencias encontradas como: mala calidad y faltantes de las cantidades.
- Apoyo al departamento de logística en el seguimiento de la entrega de mercancía, en el área de Max Repuestos, y verificando las guías de las transportadoras.
- Descargues de página de los repuestos entregados de las aseguradoras para dar facturación.
- Cotizaciones de repuestos con los diferentes proveedores.
- Auxiliar en el departamento de compras donde realice: cotizaciones y órdenes de compra de útiles de papelería, aseo, logística y dotación.
- Auxiliar de Bodega donde realice inventarios, elaboración de informes de mercancías agotadas, las que menos circulaban y despacho de mercancías a vendedores de almacén.

3.1. Procesos y procedimientos

Aparte de las funciones descritas anteriormente, se tienen determinados procesos que hay que seguir, los cuales se describirán a continuación:

- Se me entregaban planillas de stickers que debían ir con un código de caja específica dependiendo el carro, precedía a pegar los stickers, dividiendo cada pedido por cliente y referencia.
- Debía revisar cada instalación antes de ser empacada, y revisar que la instalación concordara con la referencia de la caja, posteriormente al momento de embalaje, que cada caja contenga las unidades correspondientes.
- Al momento de llegar la materia prima importada, debía contar las unidades retirar la mercancía defectuosa, y elaborar un informe de las inconsistencias encontradas y al departamento de Materias Primas y Comercio Exterior.
- Para el seguimiento de las mercancías, debían entregarme las guías de las transportadora e ingresar a las plataformas, posteriormente enviar correo a los clientes del tránsito de la mercancía y notificando que ya fueron enviadas. Cuando las mercancías son entregadas, los talleres deben dar descargue a los repuestos y así yo podía ingresar a las páginas de las aseguradoras y verificar, posteriormente imprimir el descargue para darle facturación.

4. Marco conceptual

Haciendo un breve resumen del sector tenemos la siguiente información del comportamiento de autopartes.

En cuanto a los factores internos al sector:

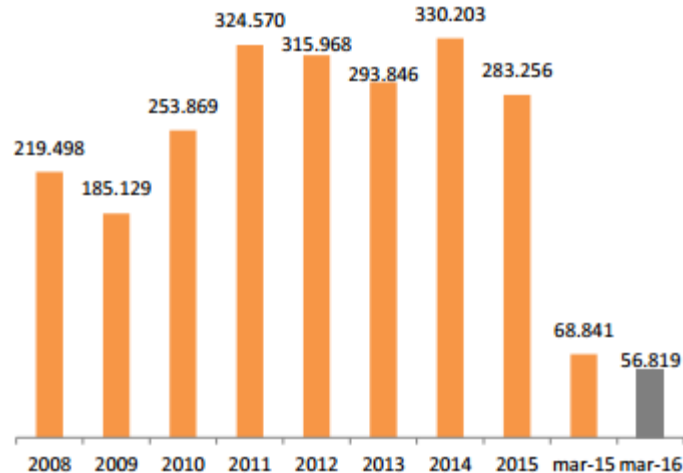
Debilidades: • Estructura competitiva del sector. • Dependencia de las ensambladoras a las importaciones de piezas.

Fortalezas: • La mayoría de las empresas de producción de autopartes cuenta con certificados de calidad internacional. • Gran variedad de marcas.

Los factores externos al sector:

Amenazas: • Aumento en el hurto de vehículos. • Fortalecimiento del dólar (para los importadores). • Se encarecen las importaciones de autopartes. • Menor número de ventas de vehículos en 2015.

Oportunidades: • Fortalecimiento del dólar (para productores nacionales). • Fomento de asociaciones estratégicas (Aktiva servicios financieros)



Figural 18. Venta al detal de vehículos en Colombia

Fuente: ANDI

Los principales factores que favorecen o afectan el desempeño del sector en los últimos años son el comportamiento del tipo de cambio, el nivel de ventas de vehículos en el país, número de vehículos hurtados y la oferta internacional. Colombia ha pasado por niveles sobresalientes en la venta de vehículos. A lo largo de la última década se han observado dos puntos significativos en este asunto, 2011 con 324.70 unidades vendidas y el 2014 328.526 unidades vendidas; cerca del 60% de los vehículos vendidos en Colombia son importados, lo cual representa un aspecto positivo para los establecimientos de comercio de autopartes puesto que con el crecimiento del número de vehículos vendidos, observaran un aumento en las ventas de autopartes y accesorios a lo largo de la vida útil de vehículo. En cuanto a nivel de ventas de motocicletas, estas, tan solo en el primer semestre de 2014, fue de 318.511 unidades y se espera que termine por encima de las 650 mil unidades. (Aktiva Servicios Financieros, 2015)

Otro efecto que desencadena el encarecimiento de la importación de autopartes originales, de los principales vehículos foráneos, es el aumento del robo de vehículos y por ende una mayor

distorsión en la oferta de autopartes en el mercado colombiano y de países vecinos. (Aktiva Servicios Financieros, 2015)

4.1. Marco normativo

En esta era las empresas están cada vez más comprometidas con prestar un buen servicio de calidad, así mismo mejorar las prácticas internas y condiciones de sus trabajadores. La responsabilidad social empresarial está revolucionando la forma del apoyo empresarial a la sociedad. Por estas y muchas otras razones Altamax se rige por las siguientes normas:

1) ISO 9001:2008: Es la base del sistema de gestión de la calidad ya

que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita

administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. (Vinca, 2011)



2) ISO 14001: Tiene el propósito de apoyar la aplicación de un plan

de manejo ambiental en cualquier organización del sector público o privado. Fue creada por la Organización Internacional para Normalización (International Organization for Standardization -

ISO), una red internacional de institutos de normas nacionales que

trabajan en alianza con los gobiernos, la industria y representantes de los consumidores. (FAO, 2016)



3) OHSAS 18001: Permite a las empresas gestionar los riesgos

operativos y mejorar el rendimiento. El estándar ofrece orientación

sobre la evaluación de la salud y la seguridad, y sobre cómo gestionar



más eficazmente estos aspectos de sus actividades empresariales, teniendo en cuenta minuciosamente la prevención de accidentes, la reducción de riesgos y el bienestar de sus empleados. (SGS S.A, 2016)

5. Aportes

Se realizó un portafolio para llevar seguimiento a los negocios de los repuestos que despacha en Max repuestos diariamente, se implementó un departamento especialmente de atención al cliente para solucionar los problemas de entregas de mercancías, ya que por manejar procesos complejos, muchas veces habían conflictos por la falta de seguimiento al negocio, el cambio fue muy significativo, se recibía mucha gratificación por la atención constante y rápida con que se llevaba los procesos de entrega y descargues en páginas de las aseguradoras, pero fue descuidado al momento de cambiarme como auxiliar en el departamento de producción en planta.

5.1. Recomendaciones

Como experiencia de haber estado en diferentes áreas de la empresa pude darme cuenta de la falencia más importante y es la constante rotación de personal, no hay experiencia ni preparación previa para ocupar los cargos, y esto acarrea problemas con los procesos productivos y logísticos. Lo ideal es mantener personal fijo que conozcan cada proceso para evitar demoras y conflictos, con esto se podría tener un cambio significativo y lograr más eficientemente cada objetivo que se plantea la empresa. En el área de Max repuestos por

parte de las aseguradoras tener una persona encargada de que todos los días hagan seguimiento a los clientes en cuanto a la entrega de los repuestos de cada negocio.

6. Bibliografía

Aktiva Servicios Financieros. (21 de Febrero de 2015). *Estudios Sectoriales*. Obtenido de

http://aktiva.com.co/app/webroot/blog/Estudios%20sectoriales/2015/sector%20autopartes_febrero_2015.pdf

FAO. (2016). *Depósito de documentos de la FAO*. Obtenido de

<http://www.fao.org/docrep/007/ad818s/ad818s08.htm>

SGS S.A. (2016). *Salud y seguridad*. Obtenido de [http://www.sgs.co/es-ES/Health-](http://www.sgs.co/es-ES/Health-Safety/Quality-Health-Safety-and-Environment/Health-and-Safety/Health-Safety-and-Environment-Management/OHSAS-18001-Occupational-Health-and-Safety-Management-Systems.aspx)

[Safety/Quality-Health-Safety-and-Environment/Health-and-Safety/Health-Safety-and-Environment-Management/OHSAS-18001-Occupational-Health-and-Safety-Management-Systems.aspx](http://www.sgs.co/es-ES/Health-Safety/Quality-Health-Safety-and-Environment/Health-and-Safety/Health-Safety-and-Environment-Management/OHSAS-18001-Occupational-Health-and-Safety-Management-Systems.aspx)

Vinca. (2011). *Normas 9000*. Obtenido de <http://www.normas9000.com/>

Cámara de comercio de Bogotá, centro internacional de negocios Junio 2011

[http://mapas.eafit.edu.co/rid=1LD0ZMYG3-12HRZG2-](http://mapas.eafit.edu.co/rid=1LD0ZMYG3-12HRZG2-1M5/8686_guia_empresarial_autopartes_02082011.pdf)

[1M5/8686_guia_empresarial_autopartes_02082011.pdf](http://mapas.eafit.edu.co/rid=1LD0ZMYG3-12HRZG2-1M5/8686_guia_empresarial_autopartes_02082011.pdf)

[Diccionario Español - WordReference.com](http://www.wordreference.com/)