

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que la autora ha 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.”

Biblioteca Bucaramanga

Universidad Santo Tomás

Informe de práctica empresarial en Extrucol

Lizelle Katherine Santos Jaimes

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

Tutora de prácticas

Wanda Ximena Ortiz Núñez

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

2017

Dedicatoria

A mi familia que durante el proceso académico y práctico de mi carrera me ha enseñado a entregar de mí lo mejor, a superarme en cada etapa de mi vida y han sido un apoyo indispensable.

Agradecimientos

A Dios, mi padre amado quien me ha acompañado en esta experiencia de aprendizaje.

A mi madre gracias por su sacrificio y esfuerzo me ha ayudado a progresar.

A la Universidad Santo Tomas por la formación académica y en valores.

A Extrucol por darme la oportunidad de adquirir conocimientos durante mis prácticas empresariales.

Contenido

Introducción.....	9
1. Justificación.....	10
2. Glosario	11
3. Objetivos	13
3.1 Objetivo general	13
3.2 Objetivos específicos.....	13
4. Protocolo	14
4.1 Razón Social de la empresa.....	14
4.2 Objeto Social de la empresa	14
4.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa.	14
4.4 Misión de la empresa.....	14
4.5 Visión de la empresa.....	15
4.6 Organigrama	15
5. Reseña histórica.....	16
6. Unidades de negocio Y CPR	17
6.1 Redes CPR constructores e industria.....	17
6.2 Redes CPR servicio públicos complementarios	18
6.3 Redes CPR servicios públicos esenciales	18
6.4 Ventas internacionales.....	18
7. Portafolio de productos.....	18
7.1 Tubería de polietileno.....	18

7.1.1 Tubería para gas.	18
7.1.2 Redes internas de gas.	19
7.1.3 Tubería telecomunicaciones.	20
7.1.4 Tubería para acueducto y alcantarillado.....	21
7.1.5 Redes internas de agua.	21
7.2 Accesorios	22
7.2.1 Accesorios en polietileno para aplicaciones de gas.	22
7.2.2 Accesorios pe- al-pe.	23
7.2.3 Accesorios de polietileno para aplicaciones de agua e industria.	24
8. Cargo y funciones	25
8.1 Cargo a desempeñar.....	25
8.2 Funciones asignadas	25
8.2.1 Investigación de mercados.	25
8.2.2 Apoyo cotizaciones a clientes.	34
8.2.3 Solicitar cotizaciones a Agencias de Aduanas.	35
8.2.4. Comparación de tarifas de Agencias de Aduanas.	35
8.2.5 Factor de Exportación Real.	36
8.2.6 Comité de crecimiento.	37
8.2.7 Inscripción de Extrucol como proveedor.	38
8.2.8 Solicitar certificados de Calidad.	38
8.2.9 Actualización de Database.	38
9. Aportes.....	39
9.1 Aportes de la empresa al estudiante	39

9.2 Aportes del estudiante a la empresa	40
10. Conclusiones.....	41
11. Recomendaciones	43
12. Bibliografía.....	45

Lista de figuras

Figura 1 Composicion Accionaria. Extrucol	17
Figura 2 Tubería Gas Portafolio de productos. Extrucol.....	19
Figura 3 Redes Internas de Gas Portafolio de Productos. Extrucol.....	19
Figura 4 Tubería Telecomunicaciones Portafolio de Productos. Extrucol	20
Figura 5 Tubería de Acueducto y Alcantarillado Portafolio de productos. Extrucol	21
Figura 6 Redes Internas de Agua Portafolio de Productos. Extrucol	22
Figura 7 Accesorios en polietileno para Gas Portafolio de Productos. Extrucol	23
Figura 8 Accesorios PE AL PE Portafolio de Productos. Extrucol.....	24
Figura 9 Accesorios de Polietileno, mecánicos y complementarios Portafolio de Productos. Extrucol	25
Figura 10 Mercado Extrucol.....	28

Apéndices

Apéndice A. Organigrama Extrucol.....	47
---------------------------------------	----

Introducción

En este informe se presenta de manera formal y escrita los resultados de mi práctica empresarial realizada en EXTRUCOL, empresa santandereana dedicada a la fabricación y comercialización de tuberías y accesorios. En mi cargo como practicante de ventas internacionales logre cumplir con las funciones asignadas por la ejecutiva de ventas internacionales incluyendo la investigación de mercados y el apoyo en el área de Nuevos negocios.

Durante este último proceso de formación profesional se evidencia la utilidad de los conocimientos aprendidos en la etapa académica, he podido aplicar estos conocimientos optando siempre por aportar mejoras y dejar en alto el nombre de la universidad. Debo agregar que los últimos 3 semestres de la etapa académica enfoque mis conocimientos en Mercadeo Internacional por lo cual decidimos junto con la ejecutiva de ventas internacionales dedicar mayor parte de mi práctica empresarial a realizar investigación de mercados para conocer sobre el sector, listar clientes potenciales y establecer comunicación con ellos.

Esta ha sido una experiencia grata en la cual pude ampliar mi conocimiento y perfeccionar mis capacidades para ejercerme profesionalmente.

1. Justificación

Desarrollarse en un ambiente laboral ayuda al estudiante a mejorar sus capacidades: como expresión oral, contacto con clientes y posibles clientes, desarrollar competencias, cumplir funciones, proponer soluciones frente a los problemas que se presenten dentro del área en que se encuentra.

La principal razón por la que decidí realizar prácticas como opción de grado fue el deseo de aprender en medio de actividades propias de Negocios Internacionales; aplicar mis conocimientos adquiridos en la universidad durante los 5 años del periodo académico, adquirir nuevos conocimientos prácticos y entender cómo se manejan los negocios Internacionales desde un ambiente empresarial. A partir de la experiencia adquirida poder visualizar el panorama desde un punto proactivo y así aportar ideas que puedan mejorar uno o varios procesos que se manejan en la empresa.

La empresa que brinda esta oportunidad a un estudiante adquiere por su parte mejoras en procesos y una serie de propuestas, por otro lado la práctica permite al estudiante ver desde otro ángulo lo que es el sector empresarial, ya que se expone a un ambiente real donde se pueden presentar dificultades y se debe actuar con eficacia y razón; permite crear nuevos proyectos personales, teniendo en cuenta la experiencia de seis meses como practicante y una visión diferente de lo que pueden aportar las empresas a la sociedad.

2. Glosario

Extrusión: Proceso industrial mecánico en el que con presión y empuje el plástico es moldeado. La extrusión se caracteriza por ser un proceso de producción en línea sin interrupciones en su desarrollo.

CPR: Sigla utilizada por la empresa para definir las tres funciones que tiene la tubería fabricada: Conducción, protección y Rehabilitación.

UEN: (Unidad Estratégica de Negocios) La unidad encargada de realizar actividades Especializadas, encaminadas a un mercado objetivo específico con intereses particulares y comunes. Dentro de la compañía existen cuatro tipos de UEN:

- Servicio públicos complementarios (línea de gas y línea de protección de redes de telecomunicaciones).
- Servicios públicos esenciales (línea de agua).
- Constructores e industria (línea de otros proyectos).
- Ventas internacionales (maneja todas las líneas de negocio)

Ventas internacionales: Es el área encargada de gestionar las ventas a clientes internacionales.

Tubería en polietileno (PE): Este producto se obtiene por extrusión del polietileno. Este proceso consiste en transformar el gránulo sólido (materia prima) en una masa fundida, mediante el suministro de energía térmica y mecánica para finalmente, darle la presentación en forma tubular.

Resina: Materia prima necesaria para la fabricación de la tubería.

Tubería PEALPE: Es la tubería multicapa compuesta por Polietileno-Aluminio-Polietileno destinada a las redes internas de gas.

Accesorios PEALPE: Son piezas en bronce Latón, homologadas por la compañía para garantizar la compatibilidad tubo- accesorio, adicional a que cumplen con las normas AS4176 e ISO 17484-1. Estos accesorios incluyen: uniones, tees, codos, válvulas.

Licitación: Proceso público en el que se determina la empresa o entidad encargada de realizar alguna obra o vender algún producto o bien.

Clientes potenciales: Empresas que por su perfil pueden convertirse en clientes de Extrucol.

Sistema ORACLE: Es el Sistema Gestor de Base de Datos que se maneja en la empresa.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Fortalecer mi conocimiento en el campo de Negocios Internacionales y tener conocimiento de los procesos que lleva a cabo EXTRUCOL para poder comprender de mejor manera el campo en que se maneja

3.2 Objetivos específicos

- Conocer y comprender el desarrollo completo de una exportación y de una importación.
- Adquirir experiencia en el área de Ventas internacionales.
- Realizar Investigación de mercados direccionada a la apertura de nuevos mercados en Latinoamérica y el caribe.
- Presentar propuestas útiles para la toma de decisiones.

4. Protocolo

4.1 Razón Social de la empresa

Colombiana de Extrusión- EXTRUCOL S.A.

4.2 Objeto Social de la empresa

Fabricación y comercialización de tuberías y accesorios en polietileno (PE) para el transporte de gas natural, agua potable y proyectos especiales como minería, dragados, industria, fibra óptica, cables eléctricos, riego, rellenos sanitarios, entre otros.

4.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa.

Parque Industrial Km 3 Vía Palenque Café Madrid.

Bucaramanga Teléfono: 6761940

E-mail: ventas.internacionales@extrucol.com

Jefe Inmediato: Juliana Aponte

4.4 Misión de la empresa

La fabricación y comercialización de tubería y accesorios de polietileno y polipropileno y productos complementarios ofreciendo soluciones alternativas para el sector industrial y de infraestructura.

4.5 Visión de la empresa

En el año 2020 Extrucol s.a. será una corporación de negocios alrededor de redes CPR (conducción, protección, y rehabilitación) con ingresos de USD\$ 85 millones anuales, de los cuales USD\$20 millones provendrán de operaciones del exterior.

4.6 Organigrama

Apéndice A.

5. Reseña histórica

Como consecuencia de la intensificación del uso de gas natural como combustible, surge la idea de establecer una planta industrial para la fabricación de tuberías y accesorios de polietileno para conducción de gas, con capacidad para abastecer el consumo nacional, permitiendo un suministro oportuno.

Es así, que en el año de 1.987 nace en Bucaramanga - Santander la empresa Colombiana de Extrusión- EXTRUCOL S. A.

EXTRUCOL S.A. fue la primera empresa fabricante de productos plásticos en Colombia a la cual se le otorgó el Certificado de Gestión de Calidad NTC - ISO 9002 por el ICONTEC, convirtiéndose en la 18ª compañía certificada en el país en el año de 1994. Este certificado se encuentra vigente a la fecha NTC - ISO 9001:2000. Posteriormente EXTRUCOL ha venido obteniendo los sellos de calidad de cada uno de sus productos.

En el año de 1.998 EXTRUCOL diversifica su portafolio de productos llevando las tecnologías de polietileno al sector de Agua potable. A partir de esta fecha la compañía ha venido incursionando en diferentes sectores, en los cuales es viable la utilización de tuberías de polietileno, tales como: Telecomunicaciones, Rellenos Sanitarios, Minería, Proyectos Industriales, entre otros; abasteciendo no sólo el mercado nacional sino también el de países vecinos como Panamá, Ecuador y Perú.

Actualmente EXTRUCOL cuenta con el respaldo de importantes empresas accionistas tales como, el Grupo Gas Natural S.A. E.S.P., Surtigas S.A. E.S.P., Gases de Caribe S.A. E.S.P., Alcanos de Colombia S.A. E.S.P., Corficolombiana, e Invercolsa S.A.



Figura 1. Composición Accionaria. Extrucol

6. Unidades de negocio Y CPR

Actualmente, nuestra área comercial se encuentra conformada con las siguientes Unidades de Negocios Estratégicas (UEN), organizadas por CPR (Conducción - Protección - Rehabilitación) y Ventas Internacionales. Los productos son tubería; accesorios y herramientas direccionadas a las siguientes aplicaciones

6.1 Redes CPR constructores e industria

Obra civil

Redes contra Incendios

Relleno Sanitario

Industria

Minería

Hidrocarburos

Dragado

Agro

6.2 Redes CPR servicio públicos complementarios

Gas

Telecomunicaciones

Eléctrico

6.3 Redes CPR servicios públicos esenciales

Acueducto

Alcantarillado

Obra Urbana

6.4 Ventas internacionales

Comprende cada una de las CPR y UEN

7. Portafolio de productos**7.1 Tubería de polietileno**

El polietileno es un producto termoplástico, flexible y no toxico. La materia prima es importada en su totalidad, puesto que el país no es fabricante de polietileno clase PE 40, PE 80 ni PE 100.

7.1.1 Tubería para gas.

Las tuberías y accesorios para la conducción de combustibles gaseoso fabricados por Extrucol, son obtenidos a partir del polietileno de media densidad o PE 80 y polietileno de alta densidad PE 100. Las tuberías de polietileno también se usan para transportar gas propano o gas líquido de petróleo.

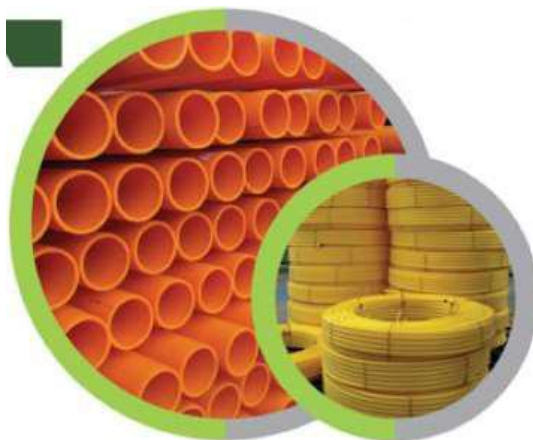


Figura 2. Tubería Gas. Tomada del Portafolio de productos Extrucol

7.1.2 Redes internas de gas.



Figura 3. Redes Internas de Gas. Tomada del Portafolio de Productos Extrucol

Extracol cuenta con tuberías multicapa (PE-AL-PE) las cuales son la mejor opción para acometidas internas de gas. Estas tuberías proporcionan las ventajas de una tubería metálica y plástica a la vez, ya que combinan la resistencia del metal con la longevidad y durabilidad de los plásticos. Su alta flexibilidad proporciona gran facilidad en su instalación por estar cubierta de polietileno tiene una alta resistencia a la corrosión

7.1.3 Tubería telecomunicaciones.

Extracol fabrica mono tubos según la norma NTC 4980, NTC 5320 en dos versiones: -Superficie lisa Interna y Externa.

-Superficie externa lisa y con estrías longitudinales internas, que reduce la fricción del cable al disminuir la superficie de contacto y facilita el paso del lubricante durante la instalación.



Figura 4 . Tubería Telecomunicaciones. Tomada del Portafolio de Productos Extracol

7.1.4 Tubería para acueducto y alcantarillado.

El polietileno es un producto termoplástico flexible y no tóxico características que garantizan total seguridad para la conducción de agua potable. Es así como Extrucol, fabrica para las redes de acueducto referencias de tubería desde 16mm hasta 800 mm en PE 100, PE 80, PE40 cubriendo las necesidades desde las líneas de aducción, pasando por las redes de distribución hasta las conexiones domiciliarias.



Figura 5. Tubería de Acueducto y Alcantarillado. Tomada del Portafolio de productos

Extrucol

7.1.5 Redes internas de agua.

Extrucol SA cuenta dentro de su portafolio con tuberías multicapas PE-AL-PE para agua fría, en acometidas internas de agua fabricadas bajo la NORMA ASTM F1282. Esta opción permite instalar con mayor facilidad debido a su flexibilidad además de integrar la resistencia de aluminio.



Figura 6. Redes Internas de Agua. Tomada del Portafolio de Productos Extrucol

7.2 Accesorios

7.2.1 Accesorios en polietileno para aplicaciones de gas.

Extrucol cuenta con una amplia gama de accesorios en polietileno de media y alta densidad para redes de gas en serie pulgadas y sistema métrico a partir de ½ pulgadas, en donde un alto porcentaje de los mismos son fabricados por la compañía y otros son importados.

- Uniones y uniones reducidas
- Tapones
- Tees y tees reducidas
- Silletas
- Transiciones
- Codos

- Portaflanches
- Silletas
- Polivalvulas



Figura 7. Accesorios en polietileno para Gas. Tomada del Portafolio de Productos.

Extracol

7.2.2 Accesorios pe- al-pe.

Los accesorios PE – AL – PE comercializados por Extracol corresponden a piezas en bronce latón, homologadas por la compañía garantizar la compatibilidad tubo- accesorio, adicional a que cumplen con las normas AS4176 e ISO 17484-1

- Uniones
- Tees
- Codos
- Válvulas



Figura 8. Accesorios PE AL PE. Tomada del Portafolio de Productos Extrucol

7.2.3 Accesorios de polietileno para aplicaciones de agua e industria.

Extrucol ofrece para las redes de acueducto e industria, accesorios tanto de fabricaciones nacionales como importadas.

- Tapones
- Tees y tees reducidas
- Silletas
- Reducciones
- Uniones
- Portaflanches
- Bridas



Figura 9. Accesorios de Polietileno, mecánicos y complementarios Tomada del Portafolio de Productos Extrucol.

8. Cargo y funciones

8.1 Cargo a desempeñar

Practicante de Ventas Internacionales

8.2 Funciones asignadas

8.2.1 Investigación de mercados.

Extrucol es una empresa santandereana exportadora que desea incrementar sus exportaciones expandiendo su mercado internacional, para ello es necesario contar con información que presente las generalidades de los países y las condiciones de los sectores a los cuales se desea aplicar.

Propósitos

Al saber que dentro de mis funciones estaba realizar investigación de mercados establecí los siguientes resultados:

- Investigación en países seleccionados por la ejecutiva de ventas internacionales.

Esta investigación de mercados está enfocada en conseguir nuevos clientes internacionales para los productos fabricados y comercializados por Extrucol, se han seleccionado 8 países de Centroamérica y el caribe:

Costa Rica

Trinidad Y Tobago

Aruba

Saint Martin

República Dominicana

Panamá

México

Puerto Rico

- Investigación enfocada en fortalecer exportaciones a países a los que ya se ha exportado

En el año 2016 las exportaciones de Extrucol en su mayoría han estado dirigidas a cubrir los mercados países de Centro América y Sur América, estos países son:

Ecuador

Perú

Panamá

El Salvador

México

Guatemala

El objetivo de Investigar de manera profunda mercados de países a los que ya se exporta es Conseguir nuevos clientes, abarcar nuevos sectores que Extrucol no ha tomado en estos países y encontrar oportunidades comerciales en cuanto a futuros proyectos.

- Minería de datos

Recopilación sistemática y el registro de información de empresas en cada una de los sectores de las CPR, estas se registran en un archivo Excel (cada país tiene un archivo Excel) contando con los datos registrados se envían correos y realizan llamadas a cada una de las empresas, en este tipo de comunicación muestra la presentación formal de Extrucol así como el brochure, esta sería la forma de que los clientes o posibles clientes conozcan a EXTRUCOL.

Además de realizar esta minería de datos de empresas en los ocho países, en cada uno de los archivo Excel, se incluyen otras hojas en las que se registran los clientes potenciales con los que se ve una oportunidad comercial más atractiva. Se realiza una lista de chequeo que nos da una 4 Percepción de lo que se ha investigado en materia de comercio exterior. Así mismo se realiza una matriz de oportunidades en la que se registran los próximos proyectos y su contacto.

Con base en la información conveniente que se encuentra en Legiscomex, he creado otros archivos Excel: 1. El primero comprende las importaciones de cada una de las partidas arancelarias de los productos de Extrucol para cada país, esto presenta todas los datos importantes a la hora de analizar cuáles de estas empresas importadoras podrían clasificarse como clientes potenciales (valor FOB, cantidad, fecha, características del producto, termino de negociación, etc.) El 2. Las exportaciones de Colombia para cada una

de las partidas de los productos de Extrucol, esto con el fin de realizar Benchmarking Nacional, teniendo en cuenta las exportaciones de las empresas con presencia nacional que producen o comercializan productos similares a los de Extrucol.

Para dar una presentación de lo que he realizado en el primer mes de mi práctica he creado una presentación en PowerPoint, que explica de manera general el contenido de los archivos Excel y otras tareas que me ha delegado la ejecutiva de Ventas Internacionales.

Países

Teniendo en cuenta la preselección de países dada por la Ejecutiva de Ventas Internacionales, basada en los siguientes criterios: valor y volumen de las importaciones de productos fabricados por Extrucol, proyectos de construcción y tendencias en las diferentes industrias enfocadas en las CPR's en cada país, además se apunta al objetivo de reforzar la presencia en algunos países con los que ya se tiene experiencia exportadora; los países preseleccionados son los siguientes:

Costa Rica

- Trinidad y Tobago
- Aruba
- Saint Martin
- República Dominicana
- Panamá
- México
- Puerto Rico



Figura 10. Mercado Extrucol. Elaboración propia

Pasos de la investigación

Mi función en este campo cumple los siguientes pasos:

1. Realizar minería de datos, este paso ejecuta el nivel exploratorio de la investigación de mercados, se realiza búsqueda de empresas en cada uno de las aplicaciones que para Extrucol son llamadas CPR's (Conducción Protección y Rehabilitación) en cada país. La minería de datos contiene las siguientes variables:

- CPR
- Sector
- Empresa
- Perfil de la empresa
- Producto o servicio
- Contacto
- Dirección
- Teléfonos
- E-mail
- Página web
- Noticias y Proyectos
- Observaciones

En algunos casos durante el nivel exploratorio, en las sitios web de las empresas se encuentra la opción proveedores, puede obtenerse el numero o correo electrónico del contacto directamente o la opción registro como proveedor, se realiza el registro y se

procede a visualizar las oportunidades que se ubican en la página o software especial para proveedores.

2. Evaluación de empresas: Ejecutiva de Ventas Internacionales revisa la minería de datos y valora las empresas seleccionando con cuales empresas se debe hacer comunicación personalizada.

3. Localizar medio de contacto: Al obtener estos datos, el siguiente paso es encontrar información de contacto, esto mediante llamadas o en los directorios de los sitios web de cada empresa.

4. Contacto con el cliente potencial: Este paso es clave ya que es la primera impresión que obtiene el cliente potencial sobre EXTRUCOL, por ello la llamada es concisa y concreta. El contenido de las llamadas que se realizan con la persona a cargo de compras, proveeduría o ingeniera de la empresa, es: Presentación, información de Extrucol y sus productos, consulta de experiencia con tubería, consulta de necesidades, asesoría y recomendación de solicitud de cotización.

5. Solicitud de Cotización: El principal objetivo de este proceso es que el cliente potencial tenga conocimiento de Extrucol y sus productos complementario a ello es obtener la solicitud de cotización por parte del cliente potencial.

6. La Auxiliar de Ventas Internacionales, realiza el cálculo de la cotización al cliente y enviar por el correo electrónico.

Tipos de investigación empleadas.

Para desarrollar la investigación de mercados me base en investigación primaria y secundaria:

Investigación primaria: Contactando con la empresa a través de llamadas y/o correos electrónicos, realizando entrevistas o preguntas sobre el tipo de producto que manejan, su material, competencia y situación del mercado.

Investigación secundaria: Obteniendo información de páginas de internet, bases de datos, fuentes de información pública: entre estas páginas estatales, páginas del sector construcción de cada país, páginas de cámara de comercio, entre otras.

Bases de datos

A continuación presento las bases de datos utilizadas para desarrollar esta función:

- **Legiscomex:** Investigar las empresas importadoras por país en www.legiscomex.com, en la pestaña Sistema de inteligencia comercial. Con base en la información conveniente que se encuentra en Legiscomex, he creado dos archivos Excel:

El primero comprende las importaciones de cada una de las partidas arancelarias de los productos de Extrucol para cada país, esto presenta todos los datos importantes a la hora de analizar cuáles de estas empresas importadoras podrían clasificarse como clientes potenciales (valor FOB, cantidad, fecha, características del producto, término de negociación, etc.).

El segundo las exportaciones de Colombia para cada una de las partidas de los productos de Extrucol, esto con el fin de realizar Benchmarking Nacional, teniendo en cuenta las exportaciones de las empresas con presencia nacional que producen o comercializan productos similares a los de Extrucol o con las mismas características.

- **Revista Acoplasticos:** Acoplasticos es la entidad gremial colombiana que reúne y representa a las empresas de las cadenas productivas químicas, que incluyen las industrias del plástico, caucho, pinturas y tintas (recubrimientos), fibras, petroquímica y sus relacionadas. Extrucol pertenece a la industria del plástico, por ello es de gran interés la información publicada por esta agremiación. Acoplasticos realiza una publicación institucional, dentro de la información que presenta la revista se muestran las exportaciones colombianas por país destino de los principales productos plásticos desde el año 2012 hasta 2015. Se decide vincular esta información con la investigación de mercados.
- **SUNAT:** Se obtiene el registro de las importaciones de Perú por partida arancelaria exportada por Extrucol por empresa, contando con esta información se han seleccionado las empresas a las que se desea contactar con los siguientes filtros: Cantidad y producto, ya que dentro de las partidas exportadas por Extrucol se clasifican demasiados productos que no pertenecen a nuestra oferta, por otro lado las cantidades importadas por estas empresas es una variable significativa puesto que se quiere llegar a empresas que registren grandes cantidades de productos importados.
- **DIAN:** En esta página se encuentra la información de operaciones de comercio exterior realizadas por Colombia en el SIEX (Sistema Estadístico de Comercio Exterior), además se encuentra información del perfil de la mercancía por partida arancelaria que debe ser consultada en caso de ser actualizada.

- **PanamáCompra:** PanamáCompra es el Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas administrado por La Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), en este sistema electrónico se pueden visualizar las licitaciones de productos y servicios requeridos en el sector público. De esta página se descargan los PDF de las licitaciones a las que Extrucol podría aplicar y se presenta un listado a la ejecutiva de Ventas internacionales con las más licitaciones más atractivas.
- **Canal de Panamá:** El canal de panamá a través de su sistema electrónico muestra las licitaciones públicas que se ofrecen diariamente, se realizan los mismos filtros que en Panamacompra
- **Trademap:** Esta página muestra información de operaciones de comercio exterior a nivel mundial, allí se puede encontrar información sobre los países competidores y sus empresas, así como los principales destinos de exportación de las partidas arancelarias de los productos exportados por Extrucol.
- **Central América Data:** Central América Data es un portal que diariamente publica las compras de empresas privadas y entidades estatales de los países centroamericanos en más de 20 sectores, como: Agro, alimentos, bienes raíces, infraestructura, energía, textil, construcción, turismo, etc., además presenta información de actualidad en cuanto a indicadores financieros, comercio internacional y economía. Este es un portal que es revisado diariamente para obtener información importante del sector constructor de cada país de Centro América.

8.2.2 Apoyo cotizaciones a clientes.

Como practicante apoyé las actividades realizadas por la ejecutiva y la auxiliar de ventas internacionales; desarrollando funciones delegadas por ambos cargos pude adentrarme en lo correspondiente al proceso de exportación desde el primer contacto con el cliente (si es cliente nuevo), correo de solicitud de cotización, solicitud de cotización de costos a agencias de aduana, aceptación de operación, envío de factura, cancelación de factura, despacho, seguimiento de la mercancía, entre otras.

Las solicitudes de cotizaciones por parte del cliente llegan por medio del correo electrónico, este proceso de cálculo se realiza mediante el Software interno, en la dependencia comercial. Para el desarrollo del cálculo de la cotización se tiene en cuenta lo siguiente:

- Para el caso de las tuberías: cotizar la cantidad solicitada en presentación óptima o cantidad mínima de fabricación.
- Para los accesorios: revisar si el producto se encuentra en inventario, en caso contrario, cotizar con proveedores nacionales e internacionales.

Se deben montar la cotización en sistema y solicitar el cubicaje al área de almacén, luego de contar con la información de cubicaje que incluye medio de transporte, volumen,

peso, cantidad de vehículos, entre otros se procede a hacer la solicitud de gastos de exportación con las Agencias de Aduanas y/o Agentes de carga.

8.2.3 Solicitar cotizaciones a Agencias de Aduanas.

Se debe contar con información detallada del producto, cantidad, peso, volumen, valor de la mercancía, termino de negociación; El área cuenta con la plantilla para enviar correos solicitando gastos de exportación, en esta plantilla se tiene el listado de los correos de las 8 Agencias, se digita un correo dirigido a los Agentes de carga y/o Agencias de aduana y se lleva un seguimiento por medio de llamadas.

8.2.4. Comparación de tarifas de Agencias de Aduanas.

El objetivo de esta función es determinar cuál de estas maneja la tarifa más económica para realizar los procesos de Exportación con la más conveniente en cuanto a costos.

Se realiza un conglomerado de tarifas de las agencias de aduanas, para calcular las diferencias de valores, así dar un análisis objetivo y poder comparar, luego seleccionar la agencia que ofrece la mejor tarifa. Esta comparación se hace teniendo en cuenta un cuadro realizado en Excel, se digitan los valores y tarifas que se han recibido por parte de la agencia de aduanas y se calcula su variación, además se tiene en cuenta los tiempos que estas agencias manejan.

8.2.5 Factor de Exportación Real.

Esta es una función delegada por el Director de Nuevos negocios, el factor de exportación consiste en agrupar las exportaciones a un cliente en específico discriminando cada costo según el termino negociado, y calcular variación porcentual que tiene cada una de las exportaciones, al final se realiza la variación agrupada.

Este trabajo se actualiza cuando llegan las facturas de la última exportación para calcular el Factor de Exportación con valores reales y obtener la diferencia frente a la anterior exportación.

Con este trabajo se puede observar en qué casos el costo total de una exportación aumenta o disminuye con respecto a otra, igualmente se obtienen promedios de costos para comparar costo detallado frente a costo total de las exportaciones en forma agrupada (es decir la suma de todas las exportaciones hasta la fecha).

Análisis de costos

Al realizar el factor de exportación se puede dar un análisis general de costos de exportación, ya que se presentan los valores discriminados de cada exportación, de esta manera se pueden observar las variaciones de estos entre cada operación y de manera agrupada bimestral, semestral o anual; por ejemplo, dentro de los costos de agenciamiento aduanero entre el año 2015 y el año 2016 se presentó un incremento en facturación puesto que anteriormente el 4x100 era cobrado por parte de terceros y en el cambio realizado este valor venia detallado en la factura de la agencia, la decisión de la agencia aduanera de

realizar este cambio estaba justificado en que las exportaciones de la empresa habían incrementado y era necesario que la empresa cubriera este costo directamente.

8.2.6 Comité de crecimiento.

El comité de crecimiento es un informe presentado mensualmente frente a los directivos de la empresa y los ejecutivos de ventas de cada una de las CPR 's (CPR Construcción e

Industria, CPR Servicios Públicos Complementarios, CPR Servicios Públicos Esenciales, CPR Ventas Internacionales) para medir el cumplimiento y comportamiento de las ventas de cada dependencia.

Para ello el área de Ventas internacionales realiza un archivo Excel en el que se muestra con detalle el desempeño de las ventas cada mes.

La información que se registra en este documento son los valores de ventas totales en USD y COP; ventas en TON (aplica para Tubería); Ventas por país; Ventas por cliente; Ejecución presupuestal; y la participación de las ventas de la CPR Ventas Internacionales en el total de ventas.

Propuesta para el comité de crecimiento

Este informe se debe elaborar durante la última semana del mes para ser presentado la primera semana del siguiente mes, en la preparación del comité de crecimiento del mes de octubre realice una propuesta de gráficos y tablas para ser agregadas en el informe, esta propuesta inicialmente fue presentada a la ejecutiva de ventas internacionales y aceptada por su parte, posteriormente en la exposición del informe con las personas a cargo del comité fue aceptada e incorporada.

8.2.7 Inscripción de Extrucol como proveedor.

Se observa que para que Extrucol se convierta en proveedor de ciertas empresas es indispensable la inscripción como tal en la sección de proveedores de las páginas web de las empresas. De esta manera Extrucol puede participar en las licitaciones y en las ofertas de compras que publican estas empresas.

8.2.8 Solicitar certificados de Calidad.

Ciertas empresas requieren los certificados de calidad de Extrucol para la inscripción como proveedor; Además los clientes activos requieren los certificados de calidad de los productos que Extrucol fabrica, los certificados de calidad son solicitados en laboratorio.

8.2.9 Actualización de Database.

Se deben contar con los datos actualizados de los clientes que el área de Ventas internacionales tiene hasta el momento; en este documento se incluye la información de contacto del cliente (números telefónicos, correos electrónicos, dirección, nombre del contacto, CPR y sector al que aplica).

9. Aportes

9.1 Aportes de la empresa al estudiante

- Organización del tiempo: para la entrega de mis tareas y funciones debía cumplir fechas y horarios, en Extrucol aprendí a optimizar el tiempo y ser más ordenada.
- Comunicación con clientes actuales y clientes potenciales: en muchas ocasiones debí contactar con empresarios de alto rango, en este proceso aprendí como manejar una llamada con un cliente extranjero, teniendo en cuenta el respeto y las diferencias culturales.
- Proceso practico para concretar una exportación: Aprendí el proceso de gestión para hacer posible una exportación, incluyendo cronograma de visitas de clientes actuales y clientes potenciales en otros países, protocolos de comunicación a través de llamadas y correos electrónicos, así como subir cada una de las actividades al sistema ORACLE, solicitud de cotizaciones con agentes de aduana, envío de cotizaciones, programación del despacho de mercancía.
- Conocí el proceso de producción en planta de los diferentes tipos de tubería y accesorios que fabrica Extrucol.
- Sentido humano: Cada una de las diferentes áreas de la empresa cuenta con personal de vital importancia con grandes conocimientos para cada uno de sus cargos, que además de ser imprescindibles para el funcionamiento de la empresa son seres humanos con valores y que se deben respetar las diferencias. En el trabajo en equipo aprendí que es importante escuchar las todas las opiniones para optimizar los resultados.

9.2 Aportes del estudiante a la empresa

- Aporté a la empresa conocimientos adquiridos durante la formación académica enfocándome en mi énfasis: Mercadeo internacional.
- Propuestas para el comité de crecimiento: propuse tablas y gráficos con información de las ventas internacionales y nacionales y su comportamiento a lo largo del año, este informe se presenta mensualmente a la junta directiva, después de ser presentada los gráficos y tablas propuestas se incluyeron en el comité de crecimiento.
- Creación del empalme Investigación de mercados para continuar el trabajo que adelante durante el tiempo de prácticas para el área de Ventas internacionales, este empalme incluye el paso a paso para conseguir información relevante para la empresa; bases de datos; resultados de la investigación; proceso de contacto con las empresas (llamadas y correos enviados).
- Creación de un documento con información de todas las empresas que pueden convertirse en clientes potenciales de Extrucol, este documento incluye la siguiente información: CPR; sector; empresa; perfil de la empresa; producto o servicio; contacto; dirección; teléfonos; e-mail; página web; noticias y proyectos; observaciones.
- Presentación Power Point: Resultado resumido de la Investigación de mercados e información de los perfiles de cada país que se tuvo en cuenta para este trabajo, incluye además conclusiones propias para enfocar la Investigación de mercados a los sectores más fuertes de cada país.

10. Conclusiones

Es muy interesante aprender de historia y del proceso de crecimiento de diferentes empresas colombianas, Extrucol es una empresa que recordare y tendré presente en mi vida profesional, esta empresa nació con el objetivo de ser la primera empresa nacional proveedora de tubería para el sector gas del país, sin embargo gracias a la calidad de sus productos se dio a conocer a lo ancho y largo del país y posteriormente a nivel internacional, superando cada barrera y venciendo las dificultades Extrucol es hoy en día un motivo de orgullo santandereano y ejemplo de superación y crecimiento empresarial.

El periodo como practicante en el área de Ventas internacionales de Extrucol ha dejado una importante enseñanza en mi vida, además de los aportes que me servirán para desempeñarme laboralmente. Es aquí donde encuentro la importancia de realizar una práctica empresarial en la última etapa de mi formación como profesional además de ser requisito para obtener el título como profesional en Negocios Internacionales, veo este proceso como una oportunidad que tuve para crecer como persona, para aprender de mí y de los demás, para tomar como base de las relaciones humanas el respeto y tener siempre presente que el trabajo en equipo facilita las actividades. Aprendí sobre los procesos de exportación que realiza la empresa, cada problema debe ser enfrentado en la forma rápida y efectiva para evitar cadenas de errores que pueden perjudicar a la empresa. Aprendí que un aspecto importante para una empresa que desea tener éxito en el mercado internacional es contar con los certificados de calidad actualizados, ya que estos respaldan la empresa

con criterios internacionales de calidad, así mismo favorece la imagen de sus productos a nivel internacional.

Confirme mi interés y gusto por el mercadeo internacional, área de los Negocios internacionales que a lo largo de mi carrera llamo mi atención, puedo concluir que ejercer actividades tales como realizar una investigación de mercados para una empresa pequeña que quiere crecer y salir al mercado internacional es una buena forma de apoyar lo nuestro y de esta forma incentivar la economía nacional.

11. Recomendaciones

Definir un enfoque sectorial para cada país.

En la ejecución de la investigación de mercados se observó que cada país tiene un sector potencial en el cual se puede centrar la investigación, mientras que otros sectores no tienen una fuerte presencia en el país, esto es, hay menos presencia de algunos sectores para algunos países, mientras que se ve mayor número de empresas en otros sectores. Por lo cual es conveniente centrar la investigación en el sector o sectores que cuenten con mayor número de empresas ya que esto define el nivel de presencia del sector en el país. Al realizar la búsqueda de información pude conocer de manera más profunda el mercado y el desempeño de las empresas en este, por ello puedo decir que para cada país EXTRUCOL debe enfocarse sectorialmente hacia los mercados más atractivos. EJ: El mercado potencial de Trinidad y Tobago es GAS.

Contenido del primer correo

Teniendo en cuenta que el correo que se envía a las empresas contactadas es la primera impresión que toman otras empresas de Extrucol, sugiero enviar una propuesta atractiva no solo en términos comerciales es decir que no solo se presenten los productos que la empresa ofrece sino que se incluya también las características de los productos, beneficios y las ventajas del producto frente a otros productos elaborados con otros materiales.

Benchmarking

El objetivo de realizar BENCHMARKING es buscar información objetiva que ayude a mover a EXTRUCOL de donde está hacia donde quiere estar, es decir se buscaran

empresas identificadas como las mejores en su sector, ya sea en el mercado nacional o internacional con el fin de analizar el mercado al que van dirigidas sus exportaciones y demás información de relevancia para la empresa.

Nacional - Tomando como base información de exportaciones de Colombia (consultar LegisComex), se buscan las exportaciones en un rango de tiempo de las partidas exportadas por EXTRUCOL S.A. se mira en primer lugar los productos y/o servicios que la empresa exportadora ofrece y los clientes internacionales de estas empresas con presencia nacional.

Internacional - Tomando como base información de exportaciones de otros países (incluidos los no seleccionados) de las partidas exportadas por EXTRUCOL S.A. Con esta información se puede detallar el destino de las exportaciones, la cantidad exportada y su comportamiento en los últimos años. Es importante obtener el nombre de la empresa exportadora, así a través de otras fuentes de información obtener más conocimiento acerca de la empresa y su mercado.

Licitaciones

Con la experiencia se puede realizar un mejor análisis del negocio y de las condiciones del mercado de cada país al cual se quiere llegar, de esta manera la búsqueda de licitaciones públicas que se listan en las páginas estatales, se puede desarrollar de forma más sencilla y eficaz y así mismo aplicar de forma asertiva a las licitaciones que muestran una buena oportunidad de negocio para EXTRUCOL. Para ello se deben enviar correos diarios a la ejecutiva de Ventas internacionales informando sobre estas licitaciones y decidir en cual se puede aplicar o a cual empresa se puede contactar para enviar ofertas.

12. Bibliografía

Extrucol (2016). Brochure Extrucol Diciembre 2016, www.extrucol.com

Extrucol (2016). Estructura comercial Diciembre 2016, www.extrucol.com

Legiscomex (2016). Sistema comercial 2016, www.legiscomex.com

Acoplasticos (2016). Revista 2016, www.acoplasticos.org

SUNAT (2016). Operatividad Aduanera Septiembre 2016, www.sunat.gob.pe

DIAN (2016). Consulta Estructura Arancelaria. www.dian.gov.co

TRADEMAP (2016). Indicadores 2015. www.trademap.org

PANAMACOMPRA (2016) Oportunidades de Negocios 2016.
www.panamacompra.gob.pa

CANAL DE PANAMA (2016) Proveedores 2016. www.micanaldepanama.com

CENTRAL AMERICA DATA (2016). Infraestructura y Construcción 2016.
www.centralamericadata.com

Apéndice A. Organigrama

