

Informe Práctica Empresarial C.I ADIPACK LTDA

Nathalia Sarmiento Acuña

**Informe de Práctica Empresarial para optar al título de
Profesional en Negocios Internacionales**

Director de práctica:

Wanda Ximena Ortiz

Universidad Santo Tomas, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

2017

Dedicatoria

En esta instancia de mi vida puedo decir que he cumplido uno más de mis sueños que es obtener mi título profesional en Negocios Internacionales. Varios motivos me llevaron a realizar este sueño uno de ellos y el principal es darles el orgullo y alegría a mis padres por este logro tanto de ellos como mío.

Fue un camino largo el que tuve que recorrer para llegar a este momento, un camino con obstáculos que me fortalecieron más y ratificaron que este era el camino que quería seguir, cada vez me apasionaba más lo que estudiaba y me imaginaba ejerciendo esta carrera y ayudando a muchas personas por medio de esta.

Pero el ser humano siempre necesita apoyo y personas que nos guíen y acompañen en este largo camino, por esta razón quiero dedicarle este logro a Dios que es mi guía, a mis padres que con su amor hacen que todo sea posible, a mis hermanas que me motivan a dar lo mejor de mí y a mis amigos que fueron la mejor compañía en este camino.

Agradecimientos

Agradezco principalmente a Dios por permitirme cumplir este logro, por sus bendiciones y por mi vida. A mis padres que son mi motor mil gracias por apoyarme en este proyecto que hace parte de mi crecimiento personal y profesional, gracias por cada esfuerzo que hicieron para que pudiera seguir con mi carrera. Hermanas, familia, amigos, compañeros y maestros, a cada uno muchas gracias por acompañarme en este proceso de formación, por cada palabra de ánimo y por sus enseñanzas.

Finalmente, a todo el personal de Adipack que me recibió de la mejor manera, haciéndome parte de su equipo, de forma especial al gerente, el señor Eduardo Pardo por brindarme la oportunidad de realizar la práctica empresarial en su empresa, en donde adquirí grandes enseñanzas y experiencias e hicieron de este proceso formativo más fructífero.

Contenido

	Pág
1 Justificación	12
2 Objetivos	13
2.1 Objetivo General	13
2.2 Objetivos Específicos.....	13
3 Perfil de la Empresa, C.I Adipack LTDA	13
3.1 Razón Social	14
3.2 Ubicación de la empresa	14
3.3 Misión	14
3.4 Visión.....	14
3.5 Organigrama	15
3.6 Portafolio de Productos.....	16
3.7 Portafolios de Servicios	17
3.7.1 Servicio Pos venta.....	17
3.7.2 Repuestos	18
3.7.3 Servicio de Mantenimiento.....	18
3.7.4 Servicio de Instalación	18
3.7.5 Servicio de Capacitación	19
4 Cargo y Funciones asignadas.....	19
4.1 Cargo.....	19
4.2 Funciones Asignadas	19
5 Aportes.....	30
5.2. Aportes del Practicante a la Empresa.....	30
6 Marco Normativo.....	31
7 Conclusiones y Recomendaciones	32
7.1 Conclusiones	32
7.2 Recomendaciones	32
Apéndices.....	35
Apéndice A. Preparación del envío por My DHL.....	35
Apéndice B. Modelo de Potencialidad.....	36
Apéndice C. Matriz de seguimiento a nuevos clientes	37

Apéndice D. Carta de Postulación al Programa 770	38
Apéndice E. Plan Exportador.....	40
Apéndice F. Plan de Acción.....	43

Tabla de Figuras

	Pág.
Figura 1. Organigrama C.I Adipack LTDA. Adaptado de un archivo word de Adipack LTDA.....	15
Figura 2. Envasadora Aséptica Versión 1 Litro. Adaptado del portafolio de Adipack LTDA.	16
Figura 3. Envasadora Aséptica Versión 5 Litros. Adaptado del portafolio de Adipack LTDA.	17

Lista de Apéndices

	Pág.
Apéndice A. Preparación del envío por My DHL.....	35
Apéndice B. Modelo de Potencialidad.....	36
Apéndice C. Matriz de seguimiento a nuevos clientes	37
Apéndice D. Carta de Postulación al Programa 770.....	38
Apéndice E. Plan Exportador.....	40
Apéndice F. Plan de Acción.....	43

Glosario

Agencia de Adunas: Según el decreto 2883 de 2008 las agencias de aduanas son: “Personas jurídicas autorizadas por la DIAN para ejercer el agenciamiento aduanero, actividad auxiliar de la función pública aduanera de naturaleza mercantil y de servicio, orientada a garantizar que los usuarios de comercio exterior que utilicen sus servicios cumplan con las normas legales existentes en materia de importación, exportación y tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades”. Conforme con los parámetros establecidos en este decreto, las agencias de aduanas se clasifican en cuatro niveles según el patrimonio líquido que posean y puedan soportar contablemente.

Cadena de suministro: es una red de instalaciones y medios de distribución que tiene por función la obtención de materiales, transformación de dichos materiales en productos intermedios y productos terminados y distribución de estos productos a los consumidores.

Envasadora aséptica: Se conoce como maquinaria de envasado a las líneas de producción destinadas a la introducción del producto dentro de su envase y a la introducción de los envases en sus embalajes. A la hora de seleccionar la maquinaria es fundamental tener en cuenta tanto el producto que se desea envasar como las necesidades de producción.

Estudio de Mercado: Consiste en evaluar previo al lanzamiento la rentabilidad y viabilidad que representara; y su aceptación del mismo por parte del cliente, para lo cual consistirá en recaudar información de los proveedores, competidores y posibles clientes, esto nos permitirá crear un plan de negocio y no llegar a la incertidumbre en nuestro negocio.

Investigación de Mercado: Es un método que nos permitirá obtener, interpretar y analizar los datos de un mercado en determinado momento para tomar decisiones más efectivas y eficientes, generalmente estos procesos de recaudación de información recurre al uso de herramientas tales:

Encuestas, Sondeo, Focos grupales, etc. Que al final nos dará información detallada sobre un target específico.

Régimen Cambiario: El régimen cambiario es el conjunto de normas que regulan aspectos de los cambios internacionales. Los cambios internacionales se pueden definir como todas las transacciones con el exterior que implique pago o transferencia de divisas o títulos representativos de las mismas. De acuerdo al régimen cambiario colombiano se pueden considerar dos mercados: Mercado Cambiario y Mercado no Cambiario.

Resumen

Este informe es la recopilación del proceso gestionado en la empresa C.I Adipack LTDA, durante seis meses, donde permitieron la creación del departamento de comercio exterior y así mismo la contratación de una estudiante practicante de Negocios Internacionales para que apoyara la gestión del mismo.

Desde el departamento se iniciaron una serie de funciones que ayudaría a llevar un mayor orden y seguimiento a las operaciones de comercio exterior y comercial. Igualmente en este cargo se desarrollaron funciones propias y de apoyo a la gerencia en ámbitos comerciales y de publicidad para la obtención de nuevos clientes.

Palabras claves: C.I Adipack LTDA, comercio exterior, practicante.

Introducción

El programa de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomas busca formar profesionales con habilidades de negociación para aplicarlas en diferentes escenarios en el contexto de la internacionalización y globalización de los mercados y proyectara internacionalmente a las empresas. Este programa especializa al estudiante en diferentes áreas que integran a una organización, tales como: logística, marketing, finanzas y relaciones internacionales, logrando una formación integral y desarrollando grandes habilidades y conocimientos.

El principal objetivo del programa de Negocios Internacionales es desarrollar y fortalecer habilidades para que el estudiante enfrente los diferentes retos que surgen en el mercado nacional e internacional y sea capaz de liderar proyectos de negocios internacionales con la capacidad de orientar a las organizaciones en la identificación y aprovechamiento de nuevas oportunidades que ofrece el entorno global. Igualmente el programa busca que el estudiante se ponga a prueba y evalúe todos los conocimientos obtenidos en el plan académico mediante la realización de prácticas empresariales en donde se pretende que el estudiante aplique e integre sus conocimientos, fortalezas y habilidades logrando capacidades y competencias que le ayudaran a desempeñarse como un profesional en Negocios Internacionales integral.

La implementación de las prácticas profesionales como proyecto de grado sirve como retroalimentación no solo al estudiante sino al personal administrativo que integra el programa, ya que se evaluarán los currículos y procesos de formación internos empleados en el plan académico de la carrera.

1 Justificación

Adipack Ltda., es una empresa colombiana con trece años de experiencia en el mercado nacional e internacional, líderes en el diseño y fabricación de máquinas para la industria alimenticia. En el 2016 la empresa inicio el programa de My Pymes Internacional de Procolombia, con el fin de mejorar la gestión del área de comercio exterior.

Uno de los objetivos que tiene este programa es la creación del departamento de comercio exterior. Por esta razón la empresa permitió la contratación de un estudiante practicante de Negocios Internacionales para se hiciera cargo de esta área y apoyara las operaciones de comercio exterior y comerciales.

La razón principal para la realización de la práctica empresarial es que se exige como requisito de grado para la carrera de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomas. Otra de las razones es la experiencia laboral que se adquiere y la aplicación y desarrollo de conocimientos y habilidades.

2 Objetivos

2.1 Objetivo General

Integrar y aplicar los conocimientos, aptitudes y habilidades adquiridos previamente durante el programa académico. Logrando las capacidades y competencias que se esperan para cumplir con las funciones asignadas en el cargo de comercio exterior. Esto con el fin de perfeccionar la formación integral y apoyar a la empresa en el departamento de comercio exterior.

2.2 Objetivos Específicos

- Aplicar los conocimientos hasta ahora obtenidos teóricamente.
- Desarrollar un programa de aprendizaje que enriquezca mi formación integral.
- Tener conocimiento del departamento de comercio exterior de la empresa.
- Conocer la empresa y sus productos.
- Adquirir experiencia y habilidades en el transcurso de la práctica.
- Cumplir con las funciones asignadas por la empresa.

3 Perfil de la Empresa, C.I Adipack LTDA

Es una empresa colombiana con trece años de experiencia en el mercado nacional e internacional, líderes en el diseño y fabricación de máquinas para la industria alimenticia. Se especializa en la fabricación de máquinas asépticas envasadoras de leche y sus derivados bajo proceso UHT (larga vida) empacados en bolsa flexible.

La empresa Adipack nace de la iniciativa de dos personas con espíritu emprendedor que identificaron la oportunidad que había en el sector alimenticio, puesto que en ese momento no se fabricaban este tipo de maquinaria en Suramérica. La empresa inicio sus actividades el 20 de Octubre del 2003, nació como una empresa exportadora, su principal mercado es Ecuador a

quien se le vendieron las dos primeras máquinas fabricadas por la empresa. Actualmente tiene presencia en varios países de Suramérica y gran reconocimiento en Colombia, consolidándose como especialistas en la fabricación de maquinaria para el sector lácteo por su calidad y precio.

3.1 Razón Social

C.I Adipack LTDA

NIT. 804.016.072-7

3.2 Ubicación de la empresa

Calle 14 N° 18 – 31

Barrio: San Francisco

Teléfono: 6717877 Ext: 102 Comercio Exterior

Comercial.adipack@gmail.com

Jefe Inmediato: Eduardo Pardo Uribe

Cargo: Gerente

Adipack@gmail.com

3.3 Misión

Proveer las mejores máquinas de excelente calidad y alta tecnología para la industria alimenticia, especialmente en el sector lácteo, logrando confianza en nuestros clientes y brindando soluciones reales en calidad y economía para sus plantas; ofreciendo un servicio integral pre y post venta. Contamos con personal idóneo, calificado, competente y comprometido con la calidad de nuestros productos y el buen servicio a nuestros clientes, cumpliendo las normas de seguridad y salud en el trabajo que nos rige la ley colombiana (1).

3.4 Visión

C.I. Adipack Ltda., para el 2021 queremos consolidarnos como la mejor solución integral en equipos de proceso y empaque aséptico; a nivel nacional y en países de centro

América y Suramérica, ofreciendo un excelente servicio pre y post venta a nuestros clientes y ser reconocidos por la calidad e innovación de nuestros productos generando rentabilidad y confianza. (2)

3.5 Organigrama

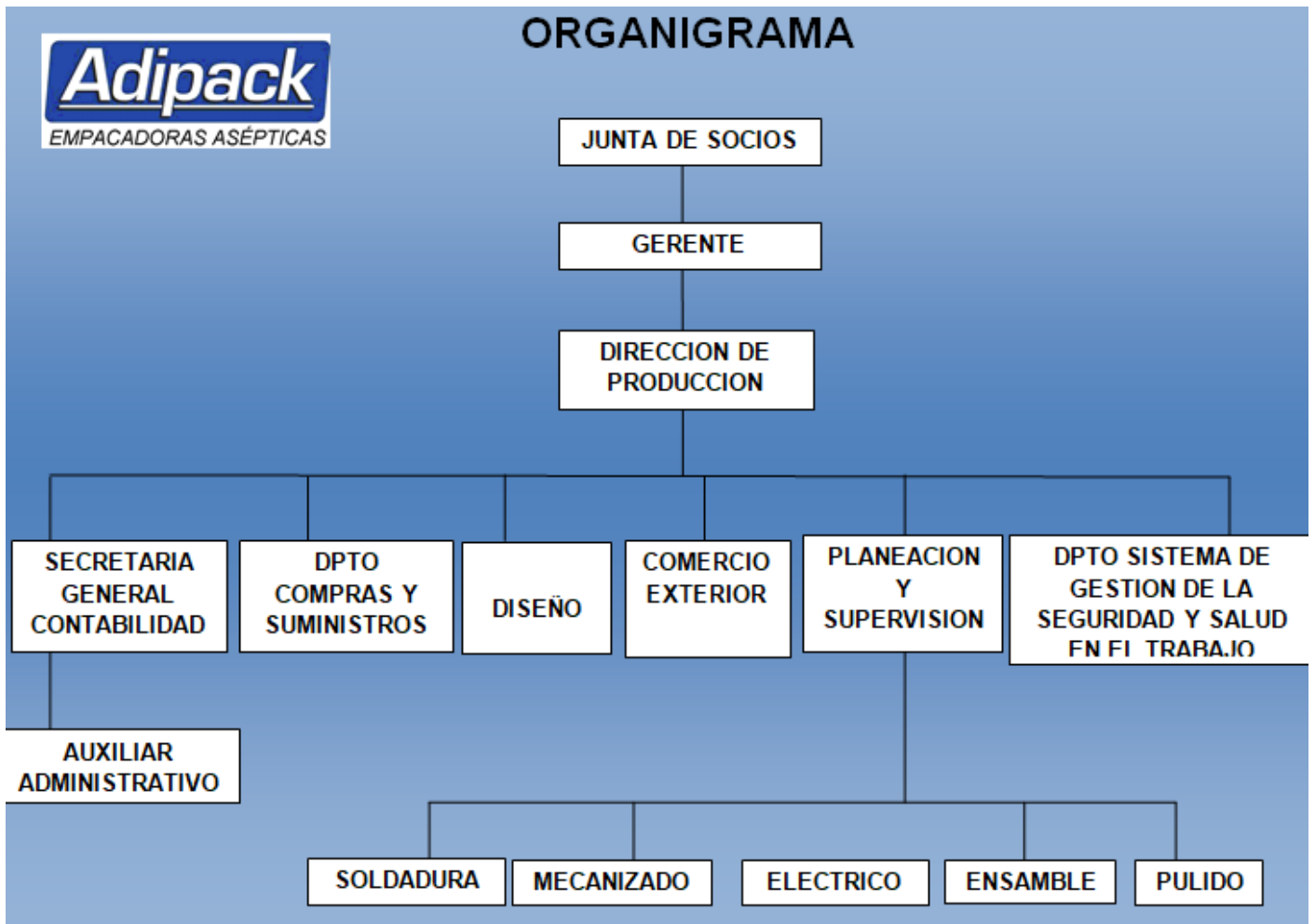


Figura 1. Organigrama C.I Adipack LTDA. Adaptado de un archivo word de Adipack LTDA.

3.6 Portafolio de Productos

Empacadoras Asépticas



Figura 2. Envasadora Aséptica Versión 1 Litro. Adaptado del portafolio de Adipack LTDA.

VERSION 1 LITRO: 1, 2 y 3 Cabezales

(Volumen desde 100ml hasta 1.300ml)

Capacidad de producción por cabezal

Hasta: 3000 bolsas/hora 900ml. / 4000 bolsas/hora 200ml - 500ml.



Figura 3. Envasadora Aséptica Versión 5 Litros. Adaptado del portafolio de Adipack LTDA.

VERSION 5 LITROS: 1 Cabezal

(Volumen de 1 a 5 Litros)

Capacidad de producción por cabezal 900 bolsas/hora 5 Litros / 1.600 bolsas/hora 2.5 litros

3.7 Portafolios de Servicios

Para Adipack el servicio es parte fundamental de la empresa y de lo que ofrecemos. Nuestro mayor compromiso es garantizar una variedad de servicios que cubran cada uno de los aspectos de su producción, brindando un apoyo personalizado en cada uno de nuestros servicios, mejorando su productividad y rendimiento. (3)

3.7.1 Servicio Pos venta

Desde el departamento comercial nos encargamos de recibir sus consultas o requerimientos. Les enviamos información técnica y realizamos ofertas que cumplan sus

necesidades. Respaldo por un grupo de personas capacitadas y con experiencia para garantizar la mejor asistencia técnica e información de nuestros equipos.

3.7.2 Repuestos

Proporcionamos a la mayor brevedad posible los repuestos necesarios para el buen funcionamiento de los equipos.

Las piezas que ofrecemos son exactamente las mismas que utilizamos al fabricar las máquinas, por lo que se adaptan perfectamente a su máquina.

Garantizamos piezas originales de alta calidad para lograr el mejor rendimiento en la producción.

Repuestos de Adipack brindan:

- Calidad
- Confianza
- Seguridad
- Innovación

3.7.3 Servicio de Mantenimiento

Nuestro compromiso es garantizar que las máquinas de nuestros clientes estén en perfecto funcionamiento, por esta razón disponemos de un equipo de técnicos expertos para prestar apoyo directamente en la fábrica del cliente en donde realizan un adecuado pronóstico y una solución adecuada con el apoyo del fabricante garantizando un mayor rendimiento en sus equipos y un servicio técnico confiable.

3.7.4 Servicio de Instalación

Una vez llega la maquina a las instalaciones del cliente, nuestro equipo de técnicos realizan asistencia técnica en instalación y puesta en marcha, garantizando un buen funcionamiento y rendimiento.

El servicio de instalación comprende dos partes:

- Instalación mecánica: comprende la adecuación de las instalaciones y el armado de las piezas que constituyen la máquina.
- Instalación eléctrica-electrónica: funcionamiento de todos los equipos eléctricos y de control, instalación de botoneras, pantallas y cableado.

3.7.5 Servicio de Capacitación

Para garantizar el buen funcionamiento y manejo óptimo de los equipos brindamos un programa de capacitación personalizado al personal designado sin ningún costo, gracias a nuestro personal experto en el área.

4 Cargo y Funciones asignadas

4.1 Cargo

Practicante en Negocios Internacionales

4.2 Funciones Asignadas

✓ Apoyar las operaciones de comercio exterior:

Exportaciones: En Adipack se hacen dos tipos de exportaciones, exportaciones de repuestos y de las maquinas que se fabrican en la planta. En el caso del despacho de repuestos el proceso a seguir es el siguiente. Primero llega la orden de compra enviada por el cliente solicitando los repuestos, la persona encargada de recibir las órdenes de compra verifica la existencia de los repuestos en el sistema y luego realiza la cotización, se espera el visto bueno por parte del cliente para despachar la mercancía. Cuando está lista la mercancía que se va a despachar, el jefe de planta me entrega una copia de la orden de compra de los repuestos solicitados por el cliente detallando la información de la carga, como: la descripción de la

mercancía, embalaje, dimensiones y peso. Mi labor es coordinar el despacho optimizando tiempos y costos. Después de tener la información de la carga, lo siguiente es cotizar con agencias de aduana, se evalúan las cotizaciones y se escoge la que más nos beneficie. Se envía toda la información a la agencia de aduanas y se coordina el envío, los documentos que yo le envío son: factura, lista de empaque, material fotográfico y remisión, igualmente después de que se despache la mercancía me encargo de enviar un correo electrónico al cliente junto con los documentos soportes para notificarles que ya se envió la mercancía. Durante el tiempo de la práctica, realice varias operaciones de exportaciones para México y Ecuador. Las exportaciones a México se realizaron con DHL ya que con ellos tenemos cuenta. Para realizar estas exportaciones por DHL tuve que abrir una cuenta en My DHL para solicitar la recogida a la empresa y generar la guía aérea. Cuando la mercancía ya está lista para ser despachada y la información de la operación está completa mi labor es ingresar a My DHL y diligenciar los datos que me solicitan para generar la guía aérea, la información que me solicitan es: datos del exportador y del importador, fecha de la operación, información de la mercancía y por ultimo esta la opción de asegurar la mercancía. Después de generar la guía aérea y solicitar la recogida, me encargo de enviar la información al cliente, en el correo le envío: factura comercial, lista de empaque, remisión, guía aérea y material fotográfico. Los despachos de repuestos a Ecuador se hicieron con la agencia de aduanas Servicop. Ya que con ellos tenemos buena comunicación y el servicio es excelente. Yo me encargo de enviarles la información completa de la operación y documentos soportes, igualmente coordino el transporte terrestre hasta Ipiales.

En el mes de Marzo realice mi primera exportación de una máquina, la exportación iba a un cliente en Ecuador. El despacho de la maquina se coordinó con tres semanas de anticipación, debido a que tenía que cotizar en agencias de aduana, empresas transportistas y empresas de

montacargas. El término de negociación que se manejó en esta exportación fue CPT-Tulcán. Primero tuve que hacer el control de empaqueo de la máquina y sus accesorios. En este documento se especifica que va dentro de cada huacal con sus cantidades, el jefe de planta es el encargado de pasarme esta información para hacer el documento que sirve como guía para saber que se despachó y en donde va cada parte de la máquina. La máquina siempre se despacha en dos huacales, en un huacal va la máquina y en el otro huacal van los accesorios. Con la información del control de empaqueo realizo la lista de empaque. Cuando ya tenía toda la información de la operación, empecé a solicitar las cotizaciones a agencias de aduana, empresas transportistas y empresas de montacargas. Después elegí las mejores opciones y coordine con la empresa transportista el tipo de vehículo a utilizar con todas las especificaciones y la fecha, lo mismo hice con el montacargas, coordine la hora y fecha. El día del despacho de la maquina se tomaron fotografías a todo lo que se iba a despachar para luego enviarlas al cliente, ese día también verifique que todos los documentos estuviesen bien diligenciados para enviárselos a la agencia de aduanas y al cliente. Después de que la maquina salió de la planta, empecé a hacer seguimiento al transporte terrestre, llamaba al conductor para saber cómo iba todo y para confirmar la fecha de llegada a la agencia de aduanas en Ipiales, cuando la maquina llego a Ipiales, la agencia de aduanas se encargó de todo el proceso aduanero y se puso en contacto con la agencia de aduanas de nuestro cliente en Tulcán para informarles cuando seria despachada la mercancía. Por mi parte también iba informando de toda la trazabilidad al cliente y al gerente de Adipack. Cuando la maquina llego a la agencia de aduanas en Tulcán el cliente término el proceso de nacionalización y agenciamiento. Después de que la maquina llego a las instalaciones del cliente, el gerente y dos técnicos de Adipack viajaron hasta Ecuador a hacer la instalación de

la máquina y verificar que hubiera llegado en perfectas condiciones. El pago de esta máquina se realizó por medio de una carta de crédito.

Importaciones: En cuanto a las importaciones la persona del área de compras o el gerente me entregan toda la información de la mercancía a traer, al igual que los contactos de los proveedores para ponerme en contacto con ellos para solicitar los documentos como: factura y lista de empaque, partida arancelaria y cuadrar el envío. Durante el tiempo de la práctica empresarial tuve a cargo coordinar las importaciones de México, Estados Unidos, Italia y Brasil. Con las importaciones de Estados Unidos se hizo un consolidado ya que eran dos proveedores de Miami y por costos de operación era lo más factible. Este consolidado se realizó con la agencia de aduanas Alltrans. Después de tener la toda la información de la operación y fecha en que estaría lista la mercancía solicite cotizaciones a las agencias de aduanas, luego elegí la que más nos beneficiaba y me encargue de enviar la información de la operación y su documentación. Después la agencia de aduanas se puso en contacto con cada uno de los proveedores para notificarles el agente de embarcador en Miami, Alltrans se encargó de pedir la factura comercial y partidas arancelarias a cada proveedor para la operación. Cuando las mercancías llegaron a la bodega del agente embarcador me enviaron el reporte fotográfico de las mercancías y el Warehouse. La agencia me mantenía informada de todo el seguimiento de la operación. Cuando las mercancías llegaron a Bogotá se realizó el pago de la liquidación de impuestos, después del proceso aduanero se despachó la mercancía a nuestras instalaciones por Envía. Cuando la importación es por Courier se realiza por DHL, ya que es más práctico y nos optimiza tiempo y costos. Este es el caso de las importaciones de Italia ya que son muy pequeñas. En el caso de México se traen por DHL, nuestro proveedor genera la guía aérea por medio de nuestra cuenta de DHL.

✓ **Solicitar cotizaciones a los agentes de aduana y carga y empresas transportistas:**

Una de mis responsabilidades era solicitar cotizaciones a los agentes de aduana una vez se tuviera la información de la operación (exportación-importación), después de tener las cotizaciones se realizaba un cuadro comparativo con todas la cotizaciones solicitadas para analizar la mejor opción en cuanto a tarifas y servicio. Después se elegía al agente aduanero más conveniente y se le enviaba la información de la operación y se procedía a hacer la trazabilidad de la operación. Solicitaba entre dos o tres cotizaciones para evaluarlas.

✓ **Estudio e Inteligencia de mercados:**

Esta es una de las principales funciones que tiene gran importancia para la empresa y es uno de los aportes que dejo la realización de la práctica.

C.I Adipack LTDA., fabrica maquinaria para la industria alimenticia, por lo tanto este producto no tiene gran rotación dentro de las empresas que compran este tipo de maquinaria. Por esta razón los clientes no compran muy seguido ya que estas máquinas tienen una larga vida útil.

Lo anterior hace que sea necesario identificar nuevos clientes, pero estos clientes deben cumplir con ciertas características ya que el sector al que va dirigido es específico y por lo tanto sus clientes son especiales.

Para la realización del estudio de mercado se tuvo en cuenta las siguientes variables: importaciones desde Colombia, principales proveedores, número de empresas lecheras, economía del país, tendencias en el consumo de leche, perfil logístico y aranceles.

Para identificar los países potenciales primero se analizaron las exportaciones desde Colombia y el mundo de la subpartida 8422.30 para filtrar los principales países importadores de este producto. Según Trademap los principales países importadores de esta subpartida en el mundo son: Estados Unidos, China, México, Francia e India y desde Colombia son: Ecuador,

Uruguay, Republica Dominicana, Perú y Honduras. (4). Del resultado arrojado por esta fuente de datos me enfoque en países de Suramérica y Centroamérica, ya que son países con mayor demanda y que se adaptan a nuestro producto.

Después de tener los países seleccionados, se inició con la búsqueda de empresas lecheras, se tuvo en cuenta fuentes como: cámara de comercio, directorios industriales, federaciones de promoción de la industria lechera, entre otras. Para identificar nuevos clientes se realizó un filtro con las empresas que dieron como resultado de la búsqueda en las diferentes fuentes. Se investigó cada una de las empresas, los filtros utilizados fueron: tipos de productos, tipos de empaque y proceso de producción.

Realizado el filtro y teniendo una lista de posibles clientes, el paso a seguir es entrar a un primer contacto con las empresas. Se realizó una matriz de trazabilidad que contenía la información de las empresas y el número de semanas describiendo el seguimiento que se le iba haciendo a cada una de ellas. Para realizar este contacto con las empresas se investigó los datos del contacto del departamento de importaciones o del director de planta o proyectos.

Después de obtener los datos de los contactos, se empezó con la labor comercial enviando correos de presentación de la empresa con sus portafolios y datos de contacto. En este proceso se logró que varias empresas respondieran los correos con agradecimientos y solicitando cotizaciones o información más detallada de los equipos.

Junto con Procolombia se realizaron algunos estudios de mercado a algunos países que el gerente de la empresa mostro interés. Estos estudios de mercado se realizaron a Bolivia, Panamá y Uruguay. Con este estudio se descartó Panamá, ya que la tendencia de consumo de leche en ese país es en cajas de cartón. Para entrar a este mercado la empresa tendría que adecuar las

máquinas para envasar productos lácteos en cartón o crear la necesidad en las empresas de emplear el empaque en bolsa flexible.

Otro de los países analizados fue Bolivia, actualmente la empresa tiene clientes en ese país, pero como lo mencione al inicio es necesario buscar nuevos clientes. Se encontró que las empresas lácteas ahora sólo ofrecen productos lácteos de larga duración (UHT), que son más convenientes en términos de distribución gracias a su larga vida útil. Algunas empresas lecheras que se identificaron con el estudio de mercado son: Pil Andina S.A., con una participación de mercado del 70% la cual hace parte del grupo peruano Gloria y Compañía de Alimentos Delizia que tiene una participación de 2.5%. Estas empresas comercializan la leche en bolsas y en cartón.

El último país analizado fue Uruguay. En las exportaciones de Colombia de este producto, Uruguay figura como el segundo destino en importancia después de Ecuador.

De acuerdo con la base de datos Penta-Transaction, en 2016 la principal empresa importadora de la subpartida 8422.30 fue la **Cooperativa Nacional de Productores de Leche – CONAPROLE**. Según Euromonitor, la mayoría de consumidores de leche en Uruguay prefieren la leche fresca más que la leche de larga duración debido a la considerable diferencia en el precio. Sin embargo, muchos consumidores de medianos y altos ingresos estarían dispuestos a pagar por la leche de larga vida ya sea empacada en bolsa o cartón, debido a su mayor vida útil y como respaldo para posible escasez de leche fresca. (5)

Ahora la tarea que queda después de este estudio e inteligencia de mercado, es seguir la trazabilidad de estas empresas, realizar captura de sus requerimientos o solicitudes y enviar correos con nueva información que vaya surgiendo de la empresa.

- ✓ **Realizar labor comercial de gestión y consecución de nuevos clientes internacionales:**

En el mes de Marzo la empresa asistió a la Macrorrueda 65, evento que se realizó en Bogotá. Se realizó una matriz para llevar el seguimiento de los contactos obtenidos en el evento, se enviaron correos de agradecimiento con información de la empresa y sus portafolios.

Igualmente este proceso se realiza con todos los contactos que se obtienen de ferias, reuniones, agendas comerciales, entre otros, con el fin de no perder el cliente y concretar algún negocio.

✓ **Acompañar al programa de Procolombia en “My Pymes Internacional”:**

Durante el tiempo de la práctica empresarial, se trabajó de la mano con Procolombia; el cual sirvió de apoyo para llevar a cabo varias funciones y así mismo mejorar el área de comercio exterior.

Se realizaron algunos estudios de mercado con ayuda de Procolombia y también se realizó un modelo de potencialidad para identificar en que países hay mayor potencial para exportar. Este modelo de potencialidad dio como resultado una lista de países viables y no viables para exportar las maquinas envasadoras. Con este reporte se gestionó una labor comercial de búsqueda de posibles clientes, se llevó un seguimiento de los avances obtenidos con cada cliente. Por otro lado con ayuda de Procolombia se gestionó una agenda virtual con posibles clientes que teníamos identificados en Bolivia y Republica Dominicana lo cual fue muy beneficioso para Adipack ya que fortaleció sus relaciones comerciales y se pudo fortalecer las relaciones comerciales con estos posibles clientes.

Por medio del programa de Procolombia se recibieron diferentes capacitaciones enfocadas a la adecuación del producto y optimización de la cadena de suministro.

Procolombia fue un gran apoyo para la empresa y para mí, ya que siempre estuvo pendiente de nuestras necesidades para prestarnos su asesoría.

✓ **Participar en capacitaciones y programas de formación organizados por Procolombia, cámara de comercio, entre otras entidades:**

En el transcurso de la realización de la práctica se realizaron varios eventos organizados por Cámara de Comercio, Procolombia y otras entidades, a las cuales asistí, estas capacitaciones y seminarios aportaron a mi crecimiento profesional.

La Cámara de Comercio de Bucaramanga a principios del mes de Junio, realizo un evento llamado “Lanzamiento Programa de Internacionalización Empresarial 770”, un programa que tiene como objetivo impactar en el crecimiento de las exportaciones no minero energéticas de Santander. La idea de este programa es apoyar financieramente el plan exportador de las empresas. Adipack fue invitada a participar en este programa junto con otras empresas de la región que tenían experiencia exportando. Mi función fue brindar apoyo en la realización del Plan Exportador y el Plan de Acción y después enviarlo a la Cámara de Comercio para su respectiva evaluación. Para que esta ayuda financiera se vea reflejada en la empresa, el plan exportador se debe ejecutar entre los meses de Junio a Diciembre demostrando la venta de una máquina, ya sea con una orden de compra o una factura comercial, para que la Cámara de Comercio desembolse el dinero. El Plan Exportador que presentamos fue la realización de una agenda comercial con algunos clientes identificados en Bolivia, Ecuador y Paraguay, estos clientes se obtuvieron del estudio de mercado que realice y a los cuales les hice seguimiento; también presentamos la participación a la feria de Andina Pack que se llevara a cabo en el mes de Noviembre en la ciudad de Bogotá. En el Plan de Acción se detallaron cada una de las actividades que se llevaran a cabo en cada evento, se especificaron fechas y valores de cada una, igualmente se relacionaron los rubros que financiaría Cámara de Comercio y la empresa. Todo debía ir muy detallado y que estuviese relacionado con las actividades. Después de realizar el

Plan Exportador y el Plan de Acción, lo presente a gerencia para su visto bueno y autorización. Después de obtener el visto bueno del gerente lo envié al director del Programa 770. En este momento el comité de evaluación no ha emitido respuesta de las diez empresas seleccionadas, estamos en ese seguimiento.

✓ **Creación del área de comercio exterior en la empresa:**

Cuando llegue a la empresa note que no tenían establecido el área de comercio exterior, este lo manejaba la persona de contabilidad, vieron la necesidad de crear esta área ya que estaban descuidando varios aspectos y no tenían un orden en los procesos de importación y exportación. Por esta razón decidieron contratar a un practicante de Negocios Internacionales que sirviera de apoyo a esta aérea y así descargar de funciones a la persona de contabilidad. Cuando llegue a esta aérea lo primero que hice fue informarme, revise todas las carpetas de exportaciones e importaciones, las organice con sus documentos soportes y elabore una lista de chequeo para verificar que estuviesen todos los documentos requeridos. Note que no llevaban una labor comercial de seguimiento a clientes, elabore una base de datos de clientes de la empresa, los separe tanto nacionales como internacionales, porque yo estaba encargada también del mercado nacional.

También hice una base de datos de los proveedores internacionales, ya que tenía a mi cargo coordinar las importaciones y debía contactarme con ellos. Otra labor que realice, fue recibir visitas de agencias de aduana, agentes de carga y empresas transportistas. A todos les pedí tarifas y elabore un directorio con información de cada uno. En diciembre elaboramos una tarjeta de navidad que envié a todos los clientes, fue una labor positiva ya que esto género recordación a los clientes acerca de Adipack.

Mi labor en esta área fue muy importante para la empresa, debido a que las operaciones de comercio exterior tenían un mejor seguimiento, yo me encargaba de llevar la trazabilidad de estas operaciones. La labor comercial también favoreció mucho a la empresa, puesto que los clientes obtenían una respuesta más rápida acerca de sus requerimientos. Esta labor también fue un aporte que dejó la realización de la práctica empresarial.

✓ **Otras funciones:**

En otras funciones derivadas del cargo, se me fue asignada la labor de gestionar un nuevo sitio web de la empresa, ya que el anterior sitio web no estaba dando resultados. Procolombia realizó un diagnóstico a la página web de Adipack e identificó varias fallencias que se tenían que mejorar, de aquí nació la necesidad de crear un nuevo sitio web, para lo cual solicitaron mi apoyo y gestión. Lo primero que se realizó fue una búsqueda de agencias de publicidad, mire sus referencias y me puse en contacto con dos agencias de publicidad, se agendaron las citas con cada una y después se evaluaron las dos ofertas y se eligió a la que mejor se adecuaba a nuestra necesidad.

Me encargue de organizar la información que se iba a poner en la página web en un archivo para enviárselo a la agencia de publicidad. Después de que inició la programación, me dieron acceso para entrar e ir mirando cómo iba quedando el sitio web, junto con el gerente analizábamos la página web e íbamos anotando los cambios que se debían hacer. En la entrega de la página web se tuvo en cuenta el diagnóstico que nos hizo Procolombia y los cambios sugeridos. Después de la entrega de la página web se llevó a cabo una capacitación por parte de la agencia de publicidad, esta capacitación fue de 8 horas, en donde me explicaron cómo realizar cambios básicos en el sitio web, como: subir una foto o eliminar, realizar un comentario acerca de un evento, subir una noticia, entre otros. Esta función fue de mucho aprendizaje para mí ya

que no tenía conocimientos acerca de cómo crear un sitio web y como organizar la información que iría en el.

5 Aportes

5.1. Aportes de la Empresa a la formación profesional del practicante

La realización de la práctica en Adipack, me permitió poner en práctica mis conocimientos adquiridos en la academia durante 5 años. Igualmente me permitió desempeñar un cargo tan importante para la empresa y que conlleva muchas responsabilidades. Estar en el campo laboral me ayudo a desarrollar nuevas habilidades y conocimientos para enfrentar las diferentes situaciones que se pueden presentar, igualmente me permitió interactuar con clientes de otros países y entender sus necesidades para brindarles la mejor oferta a cada uno, esto me ayudo a desarrollar habilidades comunicativas. La experiencia que adquirí fue muy valiosa para mi crecimiento profesional y personal, esto me enseñó a ser una persona más responsable y comprometida.

5.2. Aportes del Practicante a la Empresa

✓ La creación del área de comercio exterior que no existía, con mi labor se mejoraron los procesos de exportaciones e importaciones optimizando tiempos y costos. también se fortaleció la labor comercial y búsqueda de nuevos clientes que se obtuvieron de estudios de mercados realizados por mí.

✓ Creación de matriz de seguimiento a nuevos clientes, en esta matriz llevaba todos los avances obtenidos con cada cliente, esto para llevar una trazabilidad de la labor comercial.

- ✓ Organice las carpetas de exportaciones e importaciones, realizando una lista de chequeo a cada una para verificar que estuviesen todos los documentos soportes de la operación.
- ✓ Aporte en la creación de la misión y visión de la compañía, para la nueva página web ya que era importante que apareciera.
- ✓ Gracias a mis conocimientos de bases de datos realice un estudio de mercado que dejo como resultado posibles clientes a los cuales les hice seguimiento y son potenciales para la empresa.
- ✓ Realice un nuevo formato de cotización, ya que la anterior era muy extensa; lo que hice fue reducir la cotización y crear una ficha producto. Esto con el fin de que sea más llamativa para el cliente y poder darles respuesta más rápido.
- ✓ Coordine el proyecto del Programa 770, lanzado por la Cámara de Comercio de Bucaramanga, para apoyar las exportaciones no minero energéticas de la región. Aporte en la creación del Plan Exportador y el Plan de Acción para postularnos al programa con el objetivo de ser una de las 10 empresas favorecidas por este.

6 Marco Normativo

- ✓ Decreto 1703 de 2012 – Por el cual se modifica parcialmente el Arancel de Aduanas
- ✓ Decreto – Ley 444/67 - Creación Plan Vallejo.
- ✓ Decreto – Ley 688/67 – Modifica el Decreto – Ley 444 de 1967.

7 Conclusiones y Recomendaciones

7.1 Conclusiones

- ✓ Durante los seis meses de la práctica, pude poner en práctica todos mis conocimientos y habilidades adquiridos en la Universidad en cada una de las funciones asignadas, las cuales eran supervisadas por el gerente de la empresa.
- ✓ Adquirí una gran experiencia laboral y nuevos conocimientos que ayudaron a mi crecimiento profesional y personal, con la elaboración de cada función adquirí nuevos conocimientos que me fueron preparando para el mundo real.
- ✓ Con mi labor en esta área y mis buenos resultados, la empresa entendió la importancia que tiene esta área dentro de la empresa. Que debe ser llevado por un profesional en comercio exterior que tenga bases y conocimientos acerca de este.
- ✓ Con el nuevo modelo de cotización se pudo dar respuesta más rápida a los clientes, y llevar un seguimiento después de enviar la cotización, lo cual antes no se hacía.

7.2 Recomendaciones

- ✓ El gerente debe delegar funciones para agilizar el envío de cotizaciones a los clientes y que le sirva de apoyo.
- ✓ Se debe cumplir con los tiempos de despacho, para esto se sugiere la realización de un cronograma, esto con el fin de no quedarle mal al cliente.
- ✓ Hacer seguimiento de las cotizaciones que se envían.
- ✓ Llevar un seguimiento a los clientes obtenidos en ferias y eventos internacionales y nacionales.

- ✓ Capacitar a otras personas que puedan dar información acerca de los productos, en el momento en que no se encuentre el gerente.

Referencias Bibliográficas

1. **LTDA, Adipack.** www.adinox-adipack.com. [En línea] 16 de Junio de 2017. www.adinox-adipack.com.
2. —. www-adinox-adipack.com. [En línea] 16 de JUNIO de 2017. www.adinox-adipack.com.
3. **LTDA, C.I ADIPACK.** www.adipack.com.co. [En línea] 16 de JUNIO de 2017. www.adipack.com.co.
4. **Trademap.** <http://www.trademap.org>. [En línea] 1 de JUNIO de 2017. <http://www.trademap.org>.
5. **Euromonitor.** <http://www.euromonitor.com/>. [En línea] 1 de JUNIO de 2017. <http://www.euromonitor.com/>.

Apéndices

Apéndice A. Preparación del envío por My DHL

The screenshot shows the DHL My DHL website interface. At the top, there is a yellow header with the DHL logo and the text "Ayuda: DHL.com". Below this is a red navigation bar with "Web Shipping" on the left and "Bienvenido Sarmiento, Nathalia" and "Salir" on the right. A secondary navigation bar contains buttons for "Comenzar envío", "Tarifa", "Programar retiro", "Contactos", "Mi perfil", and "Historial de envío".

The main content area is titled "Preparar nuevo envío". It features a "NOVEDAD!" announcement about return shipment functionality. Below this are three dropdown menus: "Enviar desde" (set to "Predeterminado (Adipack LTDA)"), "Enviar hacia" (set to "Seleccionar Apodo"), and "¿Cuándo necesita enviar?" (set to "TODAY"). There are also links for "Abrir Contactos" and "Cambiar dirección de envío".

The recipient address is listed as: Nathalia Sarmiento, Adipack LTDA, Calle 14, BUCARAMANGA, Colombia 680001, 576717877102, and comercial.adipack@gmail.com. A "Continuar" button is at the bottom right of this section.

On the left side, there is a "RASTREO" section with a text input field for the tracking number and a "Rastrear" button. Below it is a link for "mas opciones".

At the bottom, there is a search section titled "ENVIOS RECIENTES" with a search bar, a "Contenido en la columna" dropdown (set to "Ninguna opción fue"), and a "Mostrar los envíos durante los pasados" dropdown (set to "10 días"). The search results area displays "No se encontró ningún registro".

Apéndice B. Modelo de Potencialidad



Resultado modelo de potencialidad para Adipack
 Reporte por mercados
 Producto - 842230 - máquinas y aparatos para llenar, cerrar, capsular o etiquetar botellas
 Fuente: Modelo de potencialidad de ProColombia. Derechos reservados

País	¿Colombia exporta el producto al país analizado?	¿Colombia exporta el producto?	Puntaje final	Cuadrante Potencialidad	Importaciones Promedio (2010-2015) US\$ miles	Exportaciones Promedio (2010-2015) US\$ miles	Balanza Comercial Importaciones (2010-2015) US\$	Balanza Comercial Exportaciones (2010-2015) US\$ miles	Variación Importaciones (2010-2015) %	Variación Exportaciones (2010-2015) %
Perú	Sí	Sí	1,00	1. Campeón	36.222	503	35.188	498	4,8%	0%
Ecuador	Sí	Sí	0,98	1. Campeón	27.894	1.176	27.190	1.120	-11,0%	0%
México	Sí	Sí	0,95	1. Campeón	257.025	488	243.642	48	11,3%	0%
Venezuela, República Bolivariana de	Sí	Sí	0,95	1. Campeón	52.388	757	52.262	709	-3,9%	0%
Estados Unidos de América	Sí	Sí	0,93	3. Oportunidad con alto potencial	984.885	99	569.306	-3.311	5,8%	0%
Bolivia, Estado Plurinacional de	Sí	Sí	0,92	1. Campeón	12.247	211	12.245	211	-1,1%	0%
Chile	Sí	Sí	0,89	1. Campeón	59.696	29	57.457	-12	10,5%	0%
Guatemala	Sí	Sí	0,86	1. Campeón	14.316	122	13.740	120	11,7%	0%
Argentina	Sí	Sí	0,85	1. Campeón	69.017	25	47.450	-1.257	4,6%	0%
Honduras	Sí	Sí	0,78	2. Campeón en crecimiento	4.009	275	3.892	241	-15,6%	0%
Panamá	Sí	Sí	0,78	2. Campeón en crecimiento	7.823	54	6.722	49	-4,3%	0%
Paraguay	Sí	Sí	0,77	2. Campeón en crecimiento	9.233	175	9.121	175	-1,3%	0%
Costa Rica	Sí	Sí	0,75	3. Oportunidad con alto potencial	12.909	49	12.245	35	-2,9%	0%

Reporte por mercados 842230

Gráfica resumen 842230

Reporte por mercados 842290

Gráfica resumen 842290



4

Apéndice D. Carta de Postulación al Programa 770

C.I. ADIPACK LTDA NIT: 804.016.072-7
CALLE 14 # 18-31 PBX: +57 7 6717877
BUCARAMANGA, COLOMBIA
adipack@gmail.com



Bucaramanga, 30 de Mayo de 2017

Señores
Cámara de Comercio de Bucaramanga
Carrera 19 # 36 – 20, piso 4.
Bucaramanga
Colombia

Asunto: Postulación Programa 770

Yo **Eduardo Pardo Uribe** identificado con C.C. **91.293.933**, y en calidad de representante legal de C.I ADIPACK LTDA, con NIT No. **804.016.072-7** me permito presentar la postulación para participar como beneficiarios del Programa 770.

En caso de resultar seleccionados como beneficiarios, me comprometo a suscribir la Carta de compromiso y así como a cumplir con las obligaciones derivadas de los términos de ésta convocatoria.

Declaro así mismo:

1. Las actividades desarrolladas en nuestra empresa son lícitas y no estamos incurso en el trámite de liquidación empresarial.
2. Tenemos más de 2 años de existencia y hemos exportado más de USD \$100.000 en el año 2016.
3. **C.I ADIPACK LTDA** cuenta con personal idóneo para ejecutar el programa, así como para dar cumplimiento a los acuerdos y compromisos que se generen.
4. Estamos registrados en la Cámara de Comercio de Bucaramanga y hemos renovado nuestra matrícula mercantil para el año 2017.
5. Contamos con activos superiores a los 500 SMMLV.
6. Pondremos a disposición de la Cámara de Comercio de Bucaramanga la información fidedigna y actualizada que se requiera a lo largo de El Programa a efectos de facilitar la evaluación del impacto de éste.
7. Contamos con un sistema contable debidamente auditado por Contador o Revisor Fiscal, según corresponda.
8. Hemos exportado de manera consecutiva durante los dos últimos años (2015-2016).
9. En caso de ser aceptada nuestra postulación nos comprometemos a enviar un representante de C.I ADIPACK LTDA para que asista a la jornada de capacitación programada en la Cámara de Comercio de Bucaramanga el día 1 de junio de 2017.

C.I. ADIPACK LTDA NIT: 804.016.072-7
CALLE 14 # 18-31 PBX: +57 7 6717877
BUCARAMANGA, COLOMBIA
adipack@gmail.com



Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, quedamos a la espera de la notificación oficial de nuestra selección para iniciar las actividades referidas al mencionado programa.

Cordialmente,



Firma representante Legal
EDUARDO PARDO URIBE
C.C: 91.293.933

Apéndice E. Plan Exportador

INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA					
NOMBRE DE LA EMPRESA:					
NIT:		CIUDAD:	BUCARAMANGA	DPTO:	SANTANDER
AÑO DE CONSTITUCIÓN:		AÑOS EXPORTANDO:			
TOTAL VENTAS NACIONALES ULTIMO AÑO:				% EXPORTACIONES SOBRE VENTAS TOTALES:	
EMPLEOS	DIRECTOS				
	INDIRECTOS				
	TOTAL EMPLEOS				
DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA (INCLUYA LOS BIENES O SERVICIOS PARA ATENDER LOS MERCADOS INTERNACIONALES) Y CÓMO SE HA PREPARADO LA EMPRESA PARA EL PROCESO DE INTERNACIONALIZACION					
MERCADOS INTERNACIONALES ACTUALES: AÑO DE INICIO DE OPERACIONES EN CADA MERCADO Y PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE ENTREGA A CADA MERCADO					

PRINCIPALES OBJETIVOS EN EL PROCESO DE INTERNACIONALIZACION 2017-2020

PRIMER MERCADO NUEVO A ATENDER DESDE 2017		
JUSTIFICACIÓN	METAS (Cuanto espera exportar en cada mercado)	
	AÑO	META USD\$

OBJETIVO DEL PLAN EN EL PRIMER MERCADO (que espera lograr con este plan o proyecto)		
SEGUNDO NUEVO MERCADO A ATENDER DESDE 2017		
JUSTIFICACIÓN	METAS (Cuanto espera exportar en cada mercado)	
	AÑO	META USD\$
OBJETIVO DEL PLAN EN EL SEGUNDO MERCADO (que espera lograr con este plan o proyecto)		

NOTA: EN CASO DE TENER UN TERCERO O MAS MERCADOS, POR FAVOR REGISTRELO (S) ENSEGUIDA.

PRINCIPALES INTERESES DE LA EMPRESA EN EL (LOS) MERCADOS OBJETIVO (Detalle las principales motivaciones que tiene la empresa al definir los mercados anteriores)

TAMANO DEL MERCADO Y SEGMENTOS IDENTIFICADOS (Registre la información identificada sobre el tamaño del mercado que le haya permitido a la empresa decidir por los mercados formulados y el perfil de clientes de cada mercado definido como objetivo)

PRODUCTOS Y SERVICIOS IDENTIFICADOS EN LOS MERCADOS OBJETIVO (Cuáles son los productos similares o sustitutos que existen en el mercado objetivo, requisitos de calidad, seguridad, empaque, etiquetas, etc. y situación del producto de la empresa frente a esas exigencias)		
Nombre del producto	Descripción del producto	Características

PRECIOS
(Establecer para el mercado objetivo el precio del producto y/o servicio de acuerdo con los términos de entrega EXW, DDP, FOB o FCA)
CANALES DE DISTRIBUCIÓN A UTILIZAR EN LOS MERCADOS OBJETIVO
(A través de quien se debe vender este producto y/o servicios)
PLAN DE PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD EN LOS MERCADOS OBJETIVO
(Describir la estrategia para promocionar los productos y/o servicios en el mercado objetivo)

COMPETENCIA				
(Detallar cómo está dada la competencia en el mercado objetivo cuando el propósito de este plan exportador sea para fines comerciales)				
COMPETIDOR	ORIGEN	PRECIOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES

IMPACTO DEL PLAN EN LA EMPRESA Y EN LA REGION
(Registre cual es el impacto que se espera lograr con la implementación de este plan en la empresa y en la región)

