

INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL - PROENFAR S.A.S



BRENDA XIMENA FONTECHA VELASCO



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2019

INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL - PROENFAR S.A.S

BRENDA XIMENA FONTECHA VELASCO

Informe de práctica presentado como requisito para optar al título de Profesional en Negocios
Internacionales

Asesora

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Mg. en Educación

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2019

Autoridades Académicas

P. JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

P.MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O.P.

Vicerrector Académico General

P. JOSE ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. RODRIGO GARCÍA JARA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm.JULIETH ANDREA SIERRA TOBON

Secretaria de División Sede Villavicencio

Dr. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano Facultad de Negocios Internacionales

Nota De Aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad de Negocios Internacionales

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Directora Trabajo de Grado

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

jurado

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS

jurado

Villavicencio, Mayo de 2019

Agradecimientos

Agradezco primeramente a Dios por darme la fortaleza y la disciplina para llevar a cabo esta meta trasada en mi vida, a mis padres Rubiela Velasco Vargas Y Oscar Hernando Fontecha por creer en mi y ser mi baston en momentos en los que creía desfallecer, hoy son ellos merecedores de este título profesional gracias no solo a su voto de confianza, sino a su sacrificio para ver materializado algo que hace unos años empezó como tan solo un sueño; a mi hermano Oscar Andrés Fontecha, quien aunque es menor que yo, ha sido fuente de inspiración al ver que es él quien sigue mis pasos y quien me ve con orgullo para llegar hasta donde lo he hecho yo.

De igual forma, tengo mucho que agradecer a la Universidad Santo Tomas, mi segundo hogar, donde por medio de los docentes tuve lugar a una gran formación académico – profesional y humanista, en donde sin duda alguna, adquiri conocimientos y capacidades que me llevaron a desenvolverse de una manera satisfactoria en el mundo laboral.

Por último y no menos importante, debo agradecer a mis hoy en día colegas que me acompañaron en el proceso acedémico, y a los profesionales de Proenfar, quienes me recibieron con gran agrado y me brindaron ayuda en los momentos necesarios. Sin todas estas personas, quizas la experiencia no hubiese sido tan enriquecedora como lo llegó a ser.

Contenido

	Pág.
<u>Glosario</u>	<u>8</u>
<u>Resumen.....</u>	<u>10</u>
<u>Abstract.....</u>	<u>11</u>
<u>Introducción</u>	<u>12</u>
<u>1. Objetivos.....</u>	<u>13</u>
<u>1.1. Objetivo General.....</u>	<u>13</u>
<u>1.2. Objetivos Específicos:.....</u>	<u>13</u>
<u>2. Información de la entidad.....</u>	<u>14</u>
<u>2.1. Nombre:</u>	<u>14</u>
<u>2.2. Lo que somos:.....</u>	<u>14</u>
<u>2.3. Contando nuestra historia:</u>	<u>14</u>
<u>2.4. Área de trabajo en la práctica:</u>	<u>16</u>
<u>2.5. Organigrama Proenfar.....</u>	<u>17</u>
<u>3. Responsabilidades De La Oficina</u>	<u>18</u>
<u>3.1. Cargo.....</u>	<u>18</u>
<u>3.2. Funciones y actividades realizadas.....</u>	<u>18</u>
3.2.1.Seguimiento único del documento de aduanas.....	18
3.2.2.Control de documentación y carpetas de exportación.....	19
3.2.3.Inspección y seguimiento al proceso de importación.....	19
3.2.4.Elaboración y verificación del proceso de correspondencia del área de comercio exterior.	19
3.2.5.Apoyo en las labores de Comercio Exterior.	19
3.2.6.Otras actividades de la Oficina.....	20
<u>3.3. Horarios:.....</u>	<u>20</u>
<u>4. Elementos Otorgados Por Proenfar Para Las Prácticas Profesionales.....</u>	<u>21</u>
<u>5. Problemas Y Estrategias.....</u>	<u>22</u>
<u>5.1. Cuellos de botella presentados durante el desarrollo la práctica profesional.....</u>	<u>22</u>

<u>5.2.</u>	<u>Estrategias y soluciones a los cuellos de botella</u>	<u>22</u>
<u>6.</u>	<u>Contribuciones Realizadas Como Profesional.....</u>	<u>23</u>
	<u>Conclusiones</u>	<u>24</u>
	<u>Referencias bibliográficas</u>	<u>25</u>

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1.Organigrama Proenfar S.A.S.	17
--	----

Glosario

SAP: Systems, Applications, Products in Data Processing

CRM: Customer Relationship Management o lo que es lo mismo la Gestión de la Relación con los Clientes.

ERP: Enterprise Resource Planning – Planificación de recursos empresariales

DUA: Documento único administrativo

DEX: Documento de exportacion

Resumen

Las prácticas profesionales aunque tabú para muchos, han ido tomando fuerza entre los estudiantes optantes a opción de grado debido a que de una u otra manera es una experiencia laboral que sirve no solo de aprendizaje sino como hoja de vida, además de esto, en muchos de los casos los estudiantes que se destacan en el tiempo de la práctica pasan a ser parte de la nómina de la empresa, con vinculación automática al mundo laboral que es un tema que preocupa a la mayoría de los profesionales de hoy en día.

Las pasantías tienen como objetivo aplicar lo aprendido en lo académico, desarrollar nuevas habilidades y conocimientos y preparar al profesional para la realidad del mundo laboral, en este entorno también se crean lazos de amistad y compañerismo con los miembros de la empresa, de esta forma, se deja la universidad en lo académico para ir a la universidad de la vida.

Por todo lo anteriormente dicho, tome como opción de grado las prácticas profesionales, las cuales ejercí durante un periodo de 6 meses en Proenfas S.A.S., en el departamento de Comercio Exterior, en el área de suministros, en donde desarrolle cinco funciones específicas.

Funciones y actividades realizadas:

- Seguimiento único del documento de aduanas.
- Control de documentación y carpetas de exportación.
- Inspección y seguimiento al proceso de importación.
- Elaboración y verificación del proceso de correspondencia del área de comercio exterior.
- Apoyo en las labores de Comercio Exterior.
- Otras actividades de la Oficina.

Palabras clave: Proenfar s.a.s., experiencia, relación laboral, prácticas, exportación, importación, comercio exterior.

Abstract

The professional practices, although taboo for many, have been gaining strength among students who are opting for a degree option because in one way or another, it is a work experience that serves not only for learning but also as a resume, in addition to this, in many of the cases the students that stand out in the time of the practice happen to be part of the payroll of the company, with automatic entailment to the labor world that is a subject that worries to the majority of the professionals of nowadays.

The aim of the internship is to apply what has been learned in academics, develop new skills and knowledge and prepare the professional for the reality of the labor world, in this environment they are bonds created of friendship and companionship with the members of the company, in this way, the university is left in the academic to go to the university of life.

For all the above, I took as an grade option the professional internship, which I exercised during a period of 6 months in Proenfar SAS, in the Department of Foreign Trade, in the area of supplies, where I developed five specific functions.

Functions and activities carried out:

- Unique tracking of the customs document.
- Control of documentation and export folders.
- Inspection and monitoring of the import process.
- Preparation and verification of the correspondence process of the foreign trade area.
- Support in the work of Foreign Trade.
- Other activities of the Office.

Keywords: Proenfar s.a.s, experience, employment relationship, practices, export, import, foreign trade.

Introducción

En la actualidad, para nadie es un secreto que el recién egresado debe salir a competir en un mundo laboral donde no solo exigen un título profesional sino también un tiempo de experiencia en diversas áreas e infinidad de conocimientos; es por esto que las prácticas profesionales hoy por hoy son de gran importancia para el futuro profesional debido a que aplica los conocimientos que se obtuvieron durante 5 años en la academia, se adquieren nuevas habilidades y destrezas, aterriza a los estudiantes a la realidad del mundo laboral y los prepara para enfrentarse a los nuevos retos que depara el mundo empresarial, el cual cada día es más exigente y requiere profesionales integrales.

Aunque a veces es difícil tomar la decisión de si hacer o no prácticas empresariales, debido a que la remuneración es algo que nos afecta en gran manera, yo tome la decisión de hacer la pasantía teniendo en cuenta que aunque el salario no es muy significativo en pesos, sí lo es en experiencia, pues son 6 meses en los cuales aparte de practicar la teoría, aprendería cosas nuevas que me servirían para tener una mejor destreza en mi vida laboral.

Proenfar me brindó la oportunidad de crecer no solamente como profesional sino como persona, por que se destacaron muchas de mis facultades, fortalecí algunas debilidades, enfrenté miedos que logré derribar, obtuve nuevos aprendizajes que me hacen más competente en el mundo laboral y puedo decir que hoy en día me siento preparada para hacer parte de un mundo laboral que busca cada día mejores seres humanos y más que grandes profesionales, grandes mentes.

1. Objetivos

1.1. Objetivo General

Brindar apoyo a todas las actividades y acciones propias de Proenfar, en el Departamento de Comercio Exterior, basadas en el conocimiento y habilidades adquiridas en la etapa de formación académica en la carrera de Negocios Internacionales.

1.2. Objetivos Específicos:

- Incorporación al mundo laboral
- Conocer y desempeñar las actividades dentro de una compañía de alcance Internacional
- Contribuir al óptimo desarrollo de las diversas funciones del área de suministros.
- Aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera, cumpliendo algunos logros laborales, personales y profesionales.
- Obtener un mayor conocimiento relacionado con sistemas informáticos que rigen la mayoría de las entidades multinacionales del país, y todo lo relacionado con la documentación de importación y exportación y temas de comercio exterior.

2. Información de la entidad

2.1. Nombre:

PROENFAR S.A.S.

2.2. Lo que somos:

En el Grupo Proenfar actuamos hace más de 70 años como socios estratégicos de reconocidas empresas de la industria Farmacéutica, Cosmética y de Cuidado Personal. Desarrollamos e innovamos cada día, mejores soluciones en empaques de calidad con el respaldo de excelentes procesos en nuestros productos. Somos un grupo internacional que cuenta con una sólida estructura: 4 plantas productivas y 1.500 colaboradores enfocados en superar las expectativas de los más de 400 clientes en 22 países a lo largo del continente Americano. (Proenfar, s.f)

2.3. Contando nuestra historia:

En 1946 iniciamos operación con la transformación de resinas plásticas para los segmentos farmacéuticos y cosméticos; en los años 70's orientamos la organización a la fabricación de empaques y se desarrolló el primer diseño de gotero para medicamentos oftálmicos. En los 80's se dan varios acontecimientos importantes:

- Especializamos las plantas productivas en dos segmentos: Industria Farmacéutica e Industria de Cuidado Personal.
- Desarrollamos la línea Roll On e iniciamos la fabricación de Esferas.
- Creamos la planta para la fabricación de moldes.
- Iniciamos la apertura de mercados internacionales en países vecinos como Ecuador, Venezuela y otros de Centro América. (Proenfar, s.f)

En los 90's diseñamos e implementamos el proceso para la fabricación de tapas con silica para productos multivitamínicos. En esta misma época:

- Creamos el área de Investigación y Desarrollo que involucra diseño e ingeniería de empaque en todos nuestros empaques.
- Estandarizamos la fabricación de soluciones para empaques del sector farmacéutico bajo las condiciones GMP (Buenas Prácticas de Manufactura).
- Consolidamos el desarrollo y fabricación de aplicadores vaginales como primer dispositivo médico registrado por Proenfar ante el INVIMA (Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos). (Proenfar, s.f)

Hacia los 2000, abrimos nuevos mercados internacionales en el Caribe, México y Conosur.

- Adquirimos la empresa de empaques plásticos BDS en Argentina.
- Obtuvimos la certificación ISO 9001 y BASC.
- Implementamos SAP (System, Applications and Products) Como solución ERP corporativa.
- Desarrollamos nuevas líneas de producto: jarabes PET para la industria Farmacéutica y tubos flexibles para la industria de Belleza y Cuidado Personal.
- Fuimos adquiridos por Altra Investments (Fondo Privado de Inversión Internacional). (Proenfar, s.f)

Y en los años 2010's obtuvimos avances como:

- Certificaciones: ISO 14001, OHSAS 18001 e ISO 15378.
- Fortalecimiento en desarrollo de la línea de tapas con nuevos procesos y soluciones tecnológicas enfocados a la industria Farmacéutica y Cuidado Personal.
- Adquirimos en México al grupo INNOVAPLAST, incluyendo la planta productiva Bodega Cosme especializada en la fabricación y llenado de productos para el Cuidado Personal.
- Construimos nueva planta productiva en México con más de 14.000 m² , mejorando los estándares de fabricación y calidad.
- Construimos la nueva planta en Colombia especializada para el sector de Belleza y Cuidado Personal, con estándares de clase mundial como: LEAN (manufactura esbelta) y LEED (Leadership in Energy and Environment Design). (Proenfar, s.f)

HOY

Somos la organizacion mas idónea en investigación, diseño, creación, producción y distribución de empaques especializados para la industria Farmacéutica, Cosmética y Cuidado Personal. (Proenfar, s.f)

2.4. Área de trabajo en la práctica:

- Área: Departamento de Comercio exterior
- Coordinadora de Comercio Exterior: Xiomara Torres
- Lugar de trabajo: Oficina de Suministros
- Jefe a cargo: Alba Medina o Cargo: Jefe de Suministros
- Dirección: Calle 10 N 34 A 13 Bogotá
- Teléfono: (1) 3648686

2.5. Organigrama Proenfar

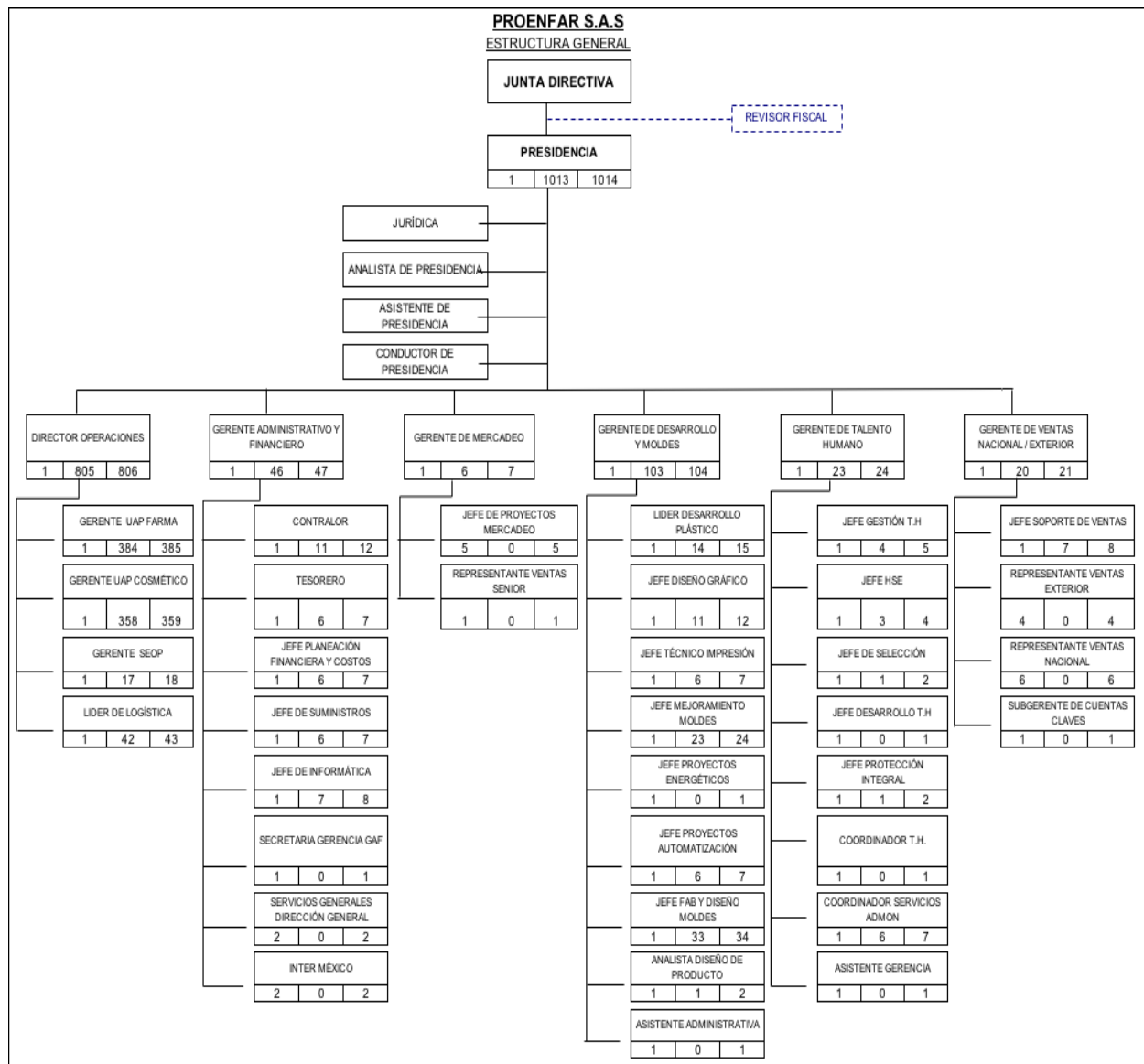


Ilustración 1. Organigrama Proenfar S.A.S.

3. Responsabilidades De La Oficina

3.1. Cargo

Profesional de apoyo de la Oficina de Suministros

3.2. Funciones y actividades realizadas

Durante el desarrollo de mis prácticas profesionales en el área de suministros, me fueron delegadas cinco funciones específicas, las cuales fueron mi responsabilidad durante este proceso, las lleve a cabo y culmine con gran satisfacción; las funciones a ejercer fueron las siguientes:

3.2.1. Seguimiento único del documento de aduanas.

Este seguimiento se llevaba a cabo debido a que en diversas ocasiones se realizaban importaciones por ejemplo de maquinas, herramientas, papeleria, etc, para esto se manejaban unos documentos llamados DUA (Documento único administrativo), el cual hace parte de los documentos de declaración de importación ante las autoridades aduaneras, este documento debe estar al día para poder liquidar los impuestos de aduana y luego de esto se debia subir al sistema SAP para poder hacer el seguimiento a todas las mercancías y facturación.

También se debia tener un control y vigilancia sobre los DEX (formulario de declaración de exportación), este documento debía ser subido al sistema SAP y en las carpetas debia estar toda la documentación pertinente, este documento es de vital importancia debido a que es utilizado por la aduana para realizar la liquidación de impuestos y tasas, si era llenado de manera incorrecta, es decir, con faltantes, no sería aceptado por la entidad competente, lo cual acarrearía problemáticas para la empresa

3.2.2. Control de documentación y carpetas de exportación.

Dentro del departamento se encuentra un archivo con las carpetas de exportación, mi labor radicaba en inspeccionar que el número de exportación coincidiera con toda la documentación (lista de empaque, carta de origen, factura comercial, etc) y que todo estuviera en completo orden, de no ser así, debía comunicarme con el departamento de logística, para que enviarán el documento faltante y de esta manera tener las carpetas completas y en orden; todo eso se llevaba a cabo no solo por protocolo de la compañía, sino también por que frecuentemente llegaban auditorias a hacer las revisiones pertinentes.

3.2.3. Inspección y seguimiento al proceso de importación

En este proceso, se debían tener todos los documentos de importación de una manera detallada, es decir, algunas se clasificaban por incoterms, modalidad de importación, dimensiones de la carga, etc., se debía hacer una liquidación de importación para ver si tenía o no IVA, revisar acuerdos con los países de los que se importaba y toda esta información se subía al sistema SAP, teniendo todo en orden se ingresaba la documentación ya organizada al archivo.

3.2.4. Elaboración y verificación del proceso de correspondencia del área de comercio exterior.

Realización de cartas, documentación y mercancías, que se remitirían a otras dependencias y/o sucursales, por ejemplo, se envía a otra de las plantas tornillos y algunas herramientas, debía realizar la carta donde relacionaba la mercancía y algunos soportes de la misma; algunos paquetes de envío y mensajería; todo este proceso se relacionaba en una carpeta de correspondencia, en donde se especifica que entraba o salía y los detalles de cada proceso.

3.2.5. Apoyo en las labores de Comercio Exterior.

En ocasiones las analistas de importaciones y exportaciones requerían ayuda para llenar los certificados de origen, este proceso se llevaba a cabo en la página de la DIAN en donde se

agregaban todos los datos pertinentes como país de origen, peso bruto, peso neto, país destino, especificaciones de cada producto, cantidades, puerto de origen, puerto destino, entre otros. Me realizaban el envío de las declaraciones de importación y exportación y yo debía imprimirlas para ir dando forma a los archivos pertinentes.

3.2.6. Otras actividades de la Oficina

En el departamento se llevaban a cabo reuniones, juntas directivas y demás temas que aunque no eran de mi competencia, eran eventualidades que me sirvieron de experiencia personal, pues todas estas se llevan a cabo de manera diferente y tienen diversos protocolos, los cuales debí aprender y aplicar en el transcurso de la práctica.

3.3. Horarios:

Lunes a viernes de 7: 00 am a 4:00 pm

4. Elementos Otorgados Por Proenfar Para Las Prácticas Profesionales

Durante el tiempo de desarrollo de la práctica profesional, Proenfar y el departamento de Comercio Exterior y el área de suministros, pusieron a disposición del grupo de trabajo las herramientas necesarias para el óptimo cumplimiento de las tareas a realizar, desde el momento en que firme contrato de aprendizaje con la compañía, me hicieron sentir parte de la familia Proenfar y me asignaron diversas herramientas tangibles tales como:

- Carnet de identificación
- Oficina
- Computador
- Impresora
- Papelería
- Teléfono.
- Sala de juntas
- Video beam

Dentro de algunas herramientas intangibles que la empresa me asignó, puedo resaltar las siguientes:

- Email personalizado
- Tarjetas de presentación
- Acceso a software SAP
- Capacitación para el llenado de formatos DUA y DEX

5. Problemas Y Estrategias

5.1. Cuellos de botella presentados durante el desarrollo la práctica profesional

Durante la realización de las prácticas profesionales, pude evidenciar muchos vacíos en el manejo de herramientas que optimizan los procesos de Comercio Exterior, si bien tenemos gran preparación en la teoría desde la academia, sería de gran ayuda aprender a manejar software que hoy en día son implementados en la mayoría de las empresas que involucran la internacionalización como uno de sus principales canales económicos fuertes para el desarrollo y éxito de las compañías.

El sistema SAP es utilizado hoy en día en todas las empresas multinacionales y en las empresas que aunque no son multinacionales, son altamente exportadoras e importadoras y no salimos preparados intelectualmente para ejercer puestos que comprendan el manejo de estos software, no sabia llenar un DUA y un DEX, lo cual tuve que aprender durante el proceso de lapasantía.

5.2. Estrategias y soluciones a los cuellos de botella

La solución planteada es que desde la academia se puede aterrizar la teoria a la realidad empresarial, bien sea con programas piloto o con materias que tengan que ver con el desarrollo de estos software; en mi caso en particular, la solución fue pedir ayuda de personas del mismo departamento que ya tenían gran experiencia en el tema para que me documentaran y supervisaran en el momento de ejecutar esta labor, debido a que cualquier error en el sistema puede conllevar a grandes problemáticas a nivel empresarial y del departamento de Comercio Exterior, la empresa me brindo una pequeña capacitación con las personas idoneas que llevan varios años desarrollando esta labor; hoy en día veo que muchos profesionales se han visto estancados a la hora de conseguir un trabajo por no saber manejar estos programas.

6. Contribuciones Realizadas Como Profesional

Durante el tiempo que realice las prácticas profesionales en el departamento de comercio exterior y principalmente en el área de suministros, apoye no solo el proceso de seguimiento a la documentación del departamento, sino que también tuve la oportunidad de llevar a cabo un proceso documental en la importación de maquinaria, herramientas, papelería, etc., y exportación de diversos productos que ofrece la compañía en el mercado internacional.

En todo lo que abarca la documentación, se debía tener registrado un historial de todo lo que se había hecho en cada proceso de importación y/o exportación, debía hacer una “pre-auditoría”, lo llamo así por que era mi responsabilidad que todo estuviera en perfecto orden y legalidad a la hora de una auditoría, si algo faltaba debía llamar a logística o a donde fuera pertinente pero las carpetas y documentos debían estar completos a la hora de reposar en el archivo.

Actualización continua del sistema SAP, es por esto que debía pedir continuamente los DUA y los DEX junto con toda la documentación al departamento de logística, por que de ello dependía que el sistema estuviera al día para la visualización de los demás departamentos y también para que lo físico estuviera acorde con lo sistematizado y así no tener problemáticas en las labores que desarrolla la entidad ni con las auditorías que con frecuencia llegaban al Departamento.

La correspondencia tanto interna como externa es de gran importancia para Proenfar, es por esto que las contestaciones, realización de cartas, envíos de paquetes y relacionamientos de estos en la carpeta de correspondencia estaban a mi cargo y debían ser solucionados en el menor tiempo posible buscando satisfacer siempre la necesidad del cliente, sin importar a cual sede perteneciera

Conclusiones

Sin duda alguna, la realización de mis prácticas empresariales fue una muy buena decisión, pero mejor aún fue haber tenido la oportunidad de desarrollarla en Proenfar, puesto que cada una de las actividades que realice durante mi permanencia en la compañía, me brindaron un conocimiento enriquecedor sobre todo lo que abarca el comercio exterior, tuve la oportunidad de realizar procesos de importación y exportación, que aunque bajo supervisión en todo momento, pude llegar a sentir plenamente el desarrollo de mi carrera y una gran pasión por la misma.

Durante mi paso por la academia, hubo cosas que no logre encontrarles el sentido; fue aquí donde aprendí que la puntualidad, responsabilidad y el compromiso, hacen la diferencia en un mundo en el que los pequeños detalles pueden hacer grandes cambios, y estos cambios pueden ser el inicio del camino en la vida laboral del profesional.

Hoy puedo decir con gran orgullo, que me siento preparada para el mundo laboral y honrada de ser profesional en Negocios Internacionales, una profesión que requiere de mucho amor, sacrificio, constancia y paciencia; agradecida por la oportunidad que me brindó Proenfar de entrar a sus instalaciones como una persona más que aportaría todo su conocimiento en pro del crecimiento de la compañía y a la universidad por prepararnos intelectualmente para cumplir nuestro deber como profesionales.

Referencias bibliográficas

- Corporación Universitaria Minuto de Dios. (s.f.) Guía Práctica Normas Internacionales APA. Recuperado de:
<http://www.uniminuto.edu/documents/991974/4770642/Normas+APA+2016+-+02092016/62375e9a-c895-4fae-ac1e-52819eaa9f3b>
- Cuervo, A., (2017). Manual de ejercicios: aplicación de las normas APA. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios. UNIMINUTO Virtual y a Distancia, Recuperado de:
<http://www.uniminuto.edu/documents/992421/0/NORMAS+APA+DIGITAL/ae259594-f937-4d4c-a929-726bd0256b6a>
- Proenfar Colombia, (s.f.) lo que somos. Recuperado de:
<http://proenfar.proenfar.com/compania/lo-que-somos>
- Proenfar Colombia, (s.f.). contando nuestra historia. Recuperado de:
<http://proenfar.proenfar.com/compania/contando-nuestra-historia>