

INFORME FINAL DE PRÁCTICAS EMPRESARIALES

Lesly Milena Velásquez Quiros

Asesor de práctica: Santiago López Cortes

Trabajo presentado como requisito para optar al título de Negociadora Internacional

Universidad Santo Tomás – Sede Medellín

Facultad de negocios internacionales

3 de marzo del 2025

TABLA DE CONTENIDO

Tabla de ilustraciones.....	4
Países en donde la empresa Carnegie Oceanic Inc cuenta con oficinas.....	4
Actividades planeadas y completadas	4
Oficina Sede Medellín, Colombia.....	5
Organigrama.....	5
Tabla de gráficas	6
Buques que apoyan divididos por región	6
Buques que apoyan en Latinoamérica.....	6
Ingresos divididos por región.....	7
Clientes clave	7
Diagrama de flujo – Mapa de procesos área de ventas	8
Introducción	9
Contextualización	11
Caracterización de la empresa	11
Reseña histórica.....	11
Marco jurídico	12
Portafolio de servicios.....	12
Cultura organizacional	14
Organigrama.....	15
Área de ventas	16
Alcances.....	16
Justificación	18
Objetivo general y objetivos específicos	18
Objetivo general	18
Objetivos específicos.....	19
Actividades y funciones del cargo	20
Área de ventas	20
Área de compras.....	21
Diagnóstico	21
Dependencia y estructura	21
Proceso a intervenir.....	22

Estado actual	23
Fortalezas	25
Posibles problemas.....	25
Oportunidades de mejora	26
Resumen de la práctica	28
Conclusiones	29
Recomendaciones	30
Lecciones aprendidas	30
Referencias.....	32

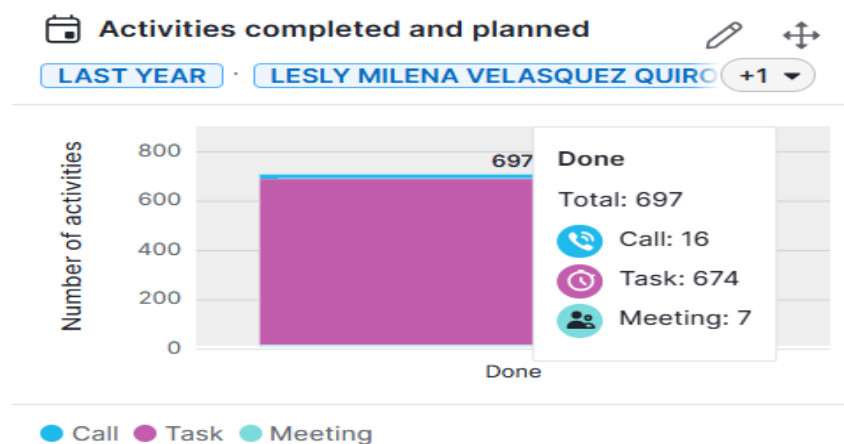
Tabla de ilustraciones

Países en donde la empresa Carnegie Oceanic Inc cuenta con oficinas

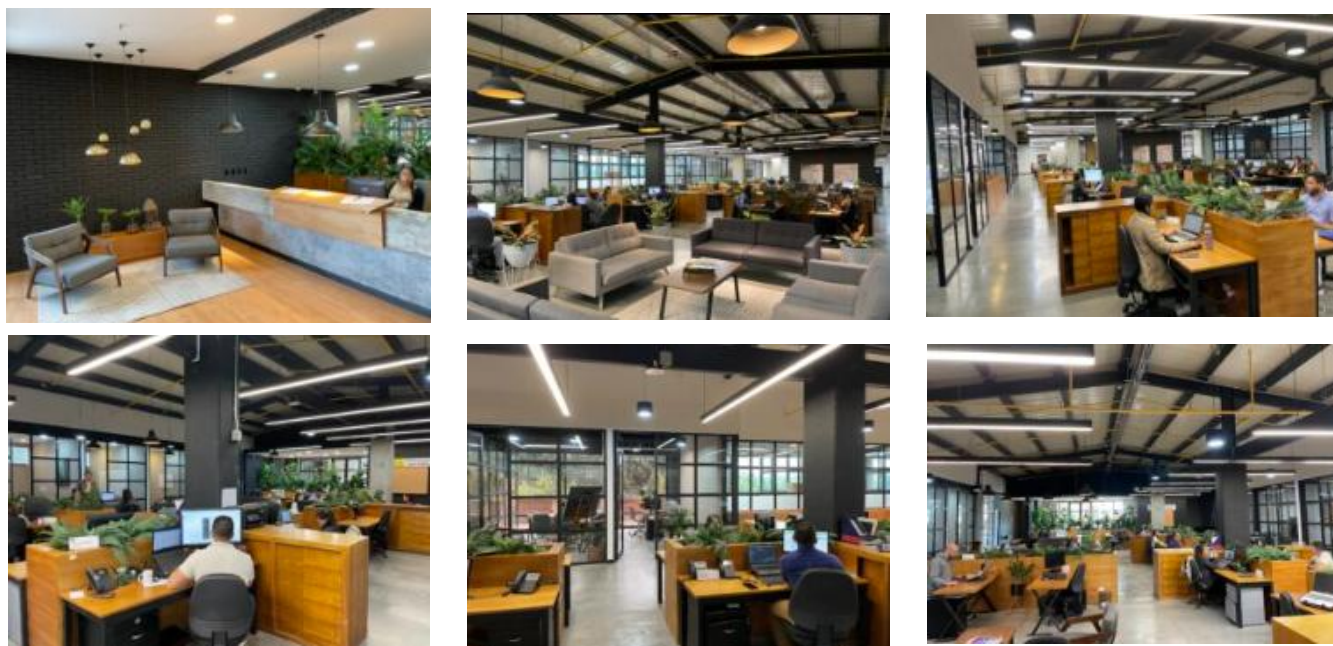
Cuenta con presencia en Estados Unidos (Nueva York y Houston), India (Nueva Delhi) y Colombia (Medellín).



Actividades planeadas y completadas



Oficina Sede Medellín, Colombia



Organigrama



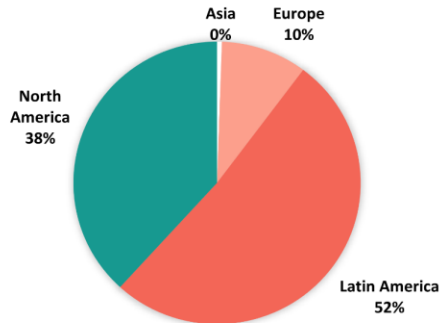
Tabla de gráficas

Buques que apoyan divididos por región

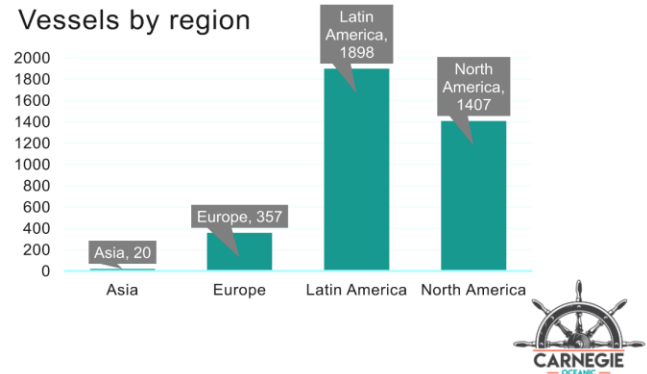


Vessels we support by region

Carnegie Oceanic has been very successful in penetrating the Americas since inception and is supporting 3682 vessels for their parts and spares requests.



Vessels by region



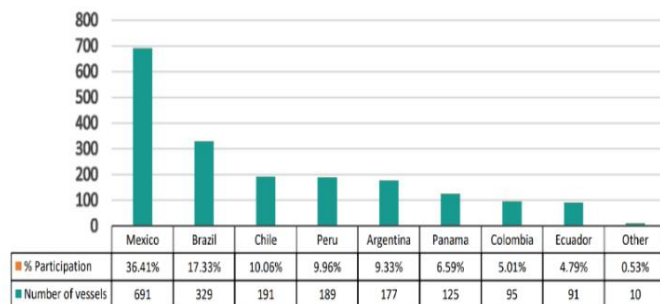
Buques que apoyan en Latinoamérica

Vessels we support in LATAM

Our sales team has been very effective in signing up new customers in Latin America. We currently have 1898 vessels sourcing parts/spares from us.

Number of vessels LATAM		
Country	Number of vessels	% Participation
Mexico	691	36.41%
Brazil	329	17.33%
Chile	191	10.06%
Peru	189	9.96%
Argentina	177	9.33%
Panama	125	6.59%
Colombia	95	5.01%
Ecuador	91	4.79%
Other	10	0.53%
Total	1898	100%

Number of vessels LATAM

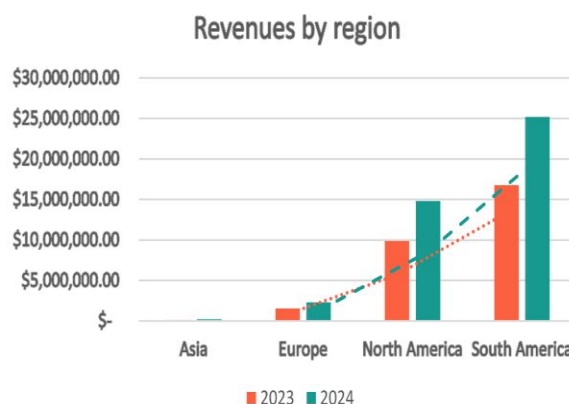


Ingresos divididos por región

Revenues by region

Our revenue performance in the first half of 2024 has exceeded our full-year results for 2023. This remarkable achievement is a direct result of the unwavering trust placed in us by our esteemed clients and our unwavering commitment to maintaining a highly competitive edge.

Revenues by region	Year	
Region	2023	2024
Asia	\$ 136,305.79	\$ 204,458.69
Europe	\$ 1,542,876.46	\$ 2,314,314.69
North America	\$ 9,874,622.23	\$ 14,811,933.35
South America	\$ 16,779,586.54	\$ 25,169,379.81
Grand Total	\$ 28,333,391.02	\$ 42,500,086.53



Cientes clave

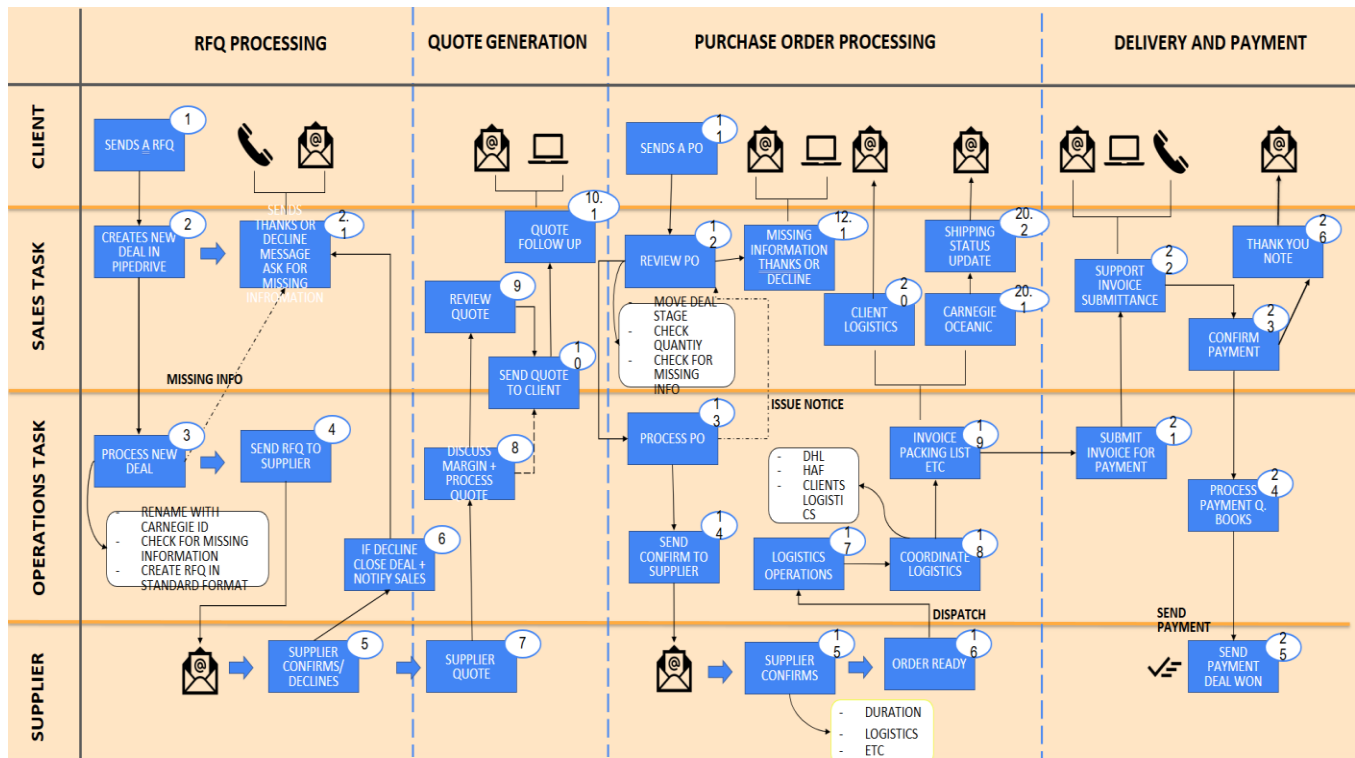
Key clients - North America



Key clients - Latin America



Diagrama de flujo – Mapa de procesos área de ventas



Introducción

El presente informe presenta la experiencia adquirida durante las prácticas empresariales realizadas en la empresa Carnegie Oceanic Inc., una organización global dedicada al suministro de repuestos marinos. Estas prácticas se llevaron a cabo gran parte en el área de ventas internacionales, aunque también se adquirió conocimiento en el área de compras internacionales, permitiendo así aplicar y reforzar conocimientos teóricos en un entorno profesional que demanda habilidades en gestión comercial, atención al cliente, gestión de relaciones con proveedores e investigación de mercados. El objetivo central de esta experiencia fue contribuir al desarrollo de competencias prácticas y estratégicas en el ámbito del comercio internacional. En este informe se aborda una caracterización de Carnegie Oceanic Inc., destacando su misión, visión, valores organizacionales y portafolio de servicios, elementos que permiten comprender el contexto empresarial en el que se realizaron las prácticas.

Asimismo, se describen las principales funciones y actividades desarrolladas, tales como la atención al cliente, gestión de cotizaciones y órdenes de compra, actualización de bases de datos, investigación de mercados, la creación de solicitudes de requerimientos y el seguimiento de pedidos internacionales utilizando herramientas tecnológicas que lograron optimizar la gestión comercial. Además, se analiza el impacto de las actividades realizadas en los procesos de la empresa, así como los diferentes desafíos enfrentados. Con la ayuda de este análisis se pudo identificar oportunidades de mejora que podrían contribuir al crecimiento de la empresa y a una mayor eficiencia operativa. Finalmente, el informe concluye con reflexiones sobre los aprendizajes adquiridos y recomendaciones para potenciar el desempeño de la empresa en el futuro. Asimismo, se

destacan las lecciones clave de la práctica, que fortalecieron las habilidades técnicas, analíticas y de comunicación que son esenciales para enfrentar los retos de un mercado global dinámico y competitivo. Esta experiencia no solo consolidó la formación profesional, sino que también representó un aporte significativo al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Contextualización

1.1 TÍTULO DEL TRABAJO: INFORME FINAL PRÁCTICAS EMPRESARIALES

1.2 NOMBRE DE LA EMPRESA: Carnegie Oceanic Inc. / Pevnost S.A.S

Caracterización de la empresa

Reseña histórica

Carnegie Oceanic Inc. es una empresa global con sede en Estados Unidos especializada en el suministro de repuestos marinos. Fundada para atender las necesidades de armadores y gerentes de flotas marítimas, se enfoca en ofrecer repuestos genuinos de fabricantes originales (OEM) y alternativas de alta calidad provenientes de fábricas reputadas.

La empresa abarca una amplia gama de componentes, incluidos repuestos para motores principales y auxiliares, compresores, purificadores, bombas, equipos de automatización, entre otros. Con oficinas y almacenes estratégicamente ubicados en Houston (EE.UU.), Medellín (Colombia) y Nueva Delhi (India), Carnegie Oceanic asegura tiempos de entrega rápidos y precios competitivos. Sus principales mercados incluyen países como Estados Unidos, Canadá, México, Chile, Perú, Brasil, Argentina, Colombia y Ecuador.

Marco jurídico

El marco jurídico de Carnegie Oceanic Inc. se define por la combinación de regulaciones locales, nacionales e internacionales que rigen sus operaciones. En Estados Unidos, debe cumplir con leyes corporativas estatales, regulaciones federales como las de exportación, comercio y medio ambiente, además de obligaciones laborales y fiscales. A nivel global, está sujeta a normativas internacionales como las de la Organización Marítima Internacional (OMI), regulaciones locales de comercio e impuestos en países donde opera (como Colombia e India) y leyes ambientales como el Convenio MARPOL.

Su operación se rige principalmente por los términos y condiciones establecidos en sus políticas comerciales. Esto incluye cláusulas sobre la validez de ofertas, especificaciones de productos, condiciones de entrega, transferencia de riesgos, y limitaciones de responsabilidad. Además, todas las transacciones deben cumplir con normativas internacionales relacionadas con exportaciones, sanciones y restricciones comerciales.

Portafolio de servicios

La empresa se especializa en el suministro de repuestos para motores principales y auxiliares, compresores, purificadores, bombas, entre otros. Ofrecen tanto piezas originales como repuestos de alta calidad procedentes de fábricas de renombre. Además, brindan servicios de aprovisionamiento naval (Ship chandling).

La empresa Carnegie Oceanic Inc ofrece una amplia gama de equipos y sistemas críticos para la industria marítima, a continuación, se mencionan algunos de ellos:

1. Suministro de Repuestos Marinos

- **Motores principales y auxiliares:** Repuestos genuinos, OEM y aftermarket para motores de 2 y 4 tiempos de marcas como MAN B&W, Wartsila, Mitsubishi, Daihatsu y Yanmar.
- **Compresores y purificadores:** Partes de marcas reconocidas como Alfa Laval, Mitsubishi y Westfalia.
- **Bombas:** Componentes de marcas como Allweiler y Hamworthy.
- **Equipos eléctricos y automatización:** Repuestos para interruptores, PLCs y relés de marcas como ABB y Siemens.

2. Sistemas de Navegación y Comunicación

Equipos de navegación como radares, giroscopios y autopilotos de fabricantes como Furuno y Kelvin Hughes.

3. Equipos de Cubierta y Grúas

Repuestos para grúas y equipos de cubierta de marcas como MacGregor, Tsuji e IHI.

4. Refrigeración y Aire Acondicionado

Partes para sistemas de aire acondicionado y refrigeración de marcas como Carrier, Daikin y Sabroe.

Cultura organizacional

Misión: Carnegie Oceanic Inc. se enfoca en establecer relaciones comerciales a largo plazo ofreciendo repuestos de alta calidad a precios razonables mediante un flujo de trabajo disciplinado y un servicio al cliente inmejorable.

Visión: La empresa busca ser un modelo de referencia en la industria de repuestos marinos, destacándose por su compromiso con la excelencia y la ética empresarial.

Valores:

- **Transparencia:** Trato honesto y transparente.
- **Excelencia:** Esforzarse por sobresalir en cada actividad empresarial.
- **Ética:** Atenerse a los más altos estándares éticos posibles.
- **La diversidad es uno de sus valores fundamentales:** Carnegie Oceanic Inc. promueve la diversidad en su equipo con diferentes orígenes, culturas y experiencias que enriquecen el entorno de trabajo y les permite ser innovadores.

Ética empresarial:

- **Los clientes son lo primero:** La satisfacción de los clientes es considerada fundamental para el éxito continuo de Carnegie Oceanic Inc. La empresa comprende los requisitos de sus clientes y se esfuerza por responder a ellos de manera eficiente, justa y equitativa.
- **Apoyo a las comunidades:** Carnegie Oceanic Inc. apoya a las organizaciones y comunidades locales, trabajando consciente y constantemente para generar un impacto positivo a nivel local. La empresa se compromete a superar los estándares éticos

nacionales y locales y a cumplir con todas las leyes aplicables tanto en su letra como en su espíritu.

- **Protección del medio ambiente:** Carnegie Oceanic Inc. considera que la protección del medio ambiente es esencial para el bienestar económico global. Como una compañía con operaciones internacionales, ha adoptado prácticas alineadas con las leyes y regulaciones ambientales vigentes. Estas mejores prácticas se diseñan desde una perspectiva internacional y suelen superar los estándares de muchos de los países donde opera.

Organigrama

La compañía está estructurada bajo una dirección norteamericana, con equipos internacionales en Colombia, Estados Unidos e India. El área de ventas, clave para su éxito, cuenta con representantes como Santiago Correa, Juan Santiago Arango y Ranjeet Sodhi quienes gestionan las relaciones con los clientes. Además, con el apoyo del área de operaciones quienes se encargan de gestionar la adquisición, procesamiento y seguimiento de pedidos de repuestos marinos, asegurando las entregas a los clientes con representantes como Natalia Gutiérrez y Pablo González.

Finalmente, el área de recursos humanos que es la encargada de atraer, seleccionar y retener talento, gestionando procesos de reclutamiento y desarrollo profesional para fortalecer su equipo de profesionales liderada por Santiago López.

Área de ventas

El área de ventas de Carnegie Oceanic Inc. se centra en la comercialización y distribución de repuestos marinos, estableciendo relaciones con grandes operadores de barcos y administradores marítimos en mercados clave de América y otras regiones. Este departamento se encarga de identificar y capturar oportunidades de negocio en mercados internacionales, estableciendo relaciones sólidas con clientes y ofreciendo soluciones personalizadas que atiendan sus necesidades.

La gestión del área incluye la negociación de contratos, la elaboración de estrategias comerciales y el desarrollo de campañas que posicionen la oferta de productos y servicios de la empresa. Asimismo, el equipo de ventas coordina con otros departamentos como logística y compras para garantizar la entrega efectiva de pedidos, manteniendo altos estándares de calidad y servicio. La interacción constante con clientes y la capacidad de adaptarse a las dinámicas del mercado global hacen del área de ventas un componente clave en el éxito de Carnegie Oceanic Inc. como proveedor competitivo en su sector. Además, aseguran tiempos de entrega competitivos y precios ajustados al mercado, buscando siempre la satisfacción del cliente mediante un enfoque ético y profesional en cada transacción.

Alcances

Área de ventas internacionales

- **Investigación e inteligencia de mercados:** Uso de herramientas especializadas como Equasis, Ship Info y Shipserv para investigar clientes potenciales, mantener bases de

datos actualizadas y explorar asociaciones estratégicas, ampliando su capacidad para realizar investigaciones efectivas y tomar decisiones estratégicas en el ámbito internacional.

- **Gestión y seguimiento de pedidos:** Se fortalece la capacidad de procesar solicitudes de cotización, realizar seguimiento a pedidos y responder eficientemente a las consultas de los clientes, asegurando una experiencia de servicio de alta calidad que refuerza la competitividad en el mercado internacional.
- **Atención al cliente:** Interacción con clientes internacionales mediante la respuesta oportuna a sus consultas y la realización de llamadas estratégicas. Estas actividades están diseñadas para fortalecer las habilidades de comunicación, servicio al cliente y manejo de relaciones comerciales.
- **Gestión de datos y documentación:** Actualización de sistemas de gestión como el CRM, elaborar y mantener documentos comerciales esenciales, como facturas, albaranes y estimaciones.

Área de compras internacionales

- Búsqueda y mantenimiento de relaciones con proveedores.
- Actualización de bases de datos de proveedores.
- Preparación de cotizaciones para el equipo de ventas.

Justificación

La práctica en el área de ventas de Carnegie Oceanic Inc. es una oportunidad clave para integrar conocimientos académicos con experiencias reales en un entorno de comercio internacional. Su importancia radica en permitir a los practicantes comprender y participar en procesos comerciales globales, como la gestión de pedidos, atención al cliente internacional y el uso de herramientas de inteligencia de mercados.

El objetivo principal de esta práctica empresarial es preparar a los estudiantes para el mercado laboral mediante el desarrollo de habilidades prácticas que complementen su formación teórica. Carnegie Oceanic en este caso, busca contribuir al crecimiento profesional de los practicantes mientras logra optimizar su gestión comercial.

En esta práctica empresarial, se realizan actividades como la investigación e inteligencia de mercados, gestión y seguimiento de pedidos, atención al cliente y elaboración de documentos comerciales clave; además se fomenta el aprendizaje de uso de plataformas especializadas como CRM, Shipperserv y otras herramientas clave.

El propósito es que los practicantes logren adquirir competencias en ventas internacionales, fortaleciendo sus capacidades analíticas, de negociación y de gestión de clientes.

Objetivo general y objetivos específicos

Objetivo general

Fortalecer las competencias profesionales y prácticas del estudiante mediante la participación activa en procesos comerciales del área de ventas y compras

internacionales, contribuyendo al desarrollo de estrategias de mercado, atención al cliente y gestión de pedidos en un entorno empresarial global.

Objetivos específicos

- **Fortalecer las competencias en investigación y análisis de mercados internacionales:** Identificar clientes potenciales y desarrollar estrategias para la captación de oportunidades comerciales en el ámbito de repuestos del sector marítimo.
- **Desarrollar habilidades en la gestión operativa de ventas internacionales:** Procesar solicitudes de cotización, realizar seguimiento a pedidos y coordinar diferentes procesos de venta para garantizar la satisfacción del cliente.
- **Implementar herramientas tecnológicas y sistemas de gestión empresarial:** Manejar plataformas como CRM, QuickBooks, Shipperserv y otros sistemas especializados para gestionar información, elaborar documentos comerciales clave y optimizar la toma de decisiones en un entorno global.
- **Desarrollar habilidades de comunicación y negociación:** Fomentar habilidades comunicativas en un entorno multicultural, facilitando la interacción con clientes y proveedores internacionales.
- **Coordinar procesos logísticos y administrativos:** Gestionar procesos relacionados con la compra y venta de productos, garantizando eficiencia en tiempos de entrega y cumplimiento de normativas.

- **Fortalecer habilidades en la gestión de proveedores:** Potenciar destrezas en el manejo de proveedores a través de la búsqueda, negociación y evaluación de opciones para la adquisición de productos y servicios.

Actividades y funciones del cargo

Durante la práctica empresarial, las funciones primordiales que se llevaron a cabo se desempeñaron en el área de ventas internacionales de la empresa, sin embargo, también se adquirieron conocimientos y destrezas en el área de compras internacionales. Entre las funciones desarrolladas en cada área tenemos:

Área de ventas

1. Investigación e inteligencia de mercados

- Identificar clientes potenciales y existentes a través de diversas herramientas de investigación.
- Identificar conferencias y asociaciones relevantes para la industria.

2. Gestión y seguimiento de pedidos

- Procesar solicitudes de cotización (RFQ) de manera oportuna.
- Crear cotizaciones utilizando diferentes plataformas de compra.

3. Atención al cliente

- Responder consultas de clientes sobre pedidos.

- Realizar llamadas en frío para verificar contactos clave.

Área de compras

1. Búsqueda y gestión de proveedores

- Investigar y seleccionar proveedores internacionales utilizando herramientas tecnológicas.
- Actualizar la base de datos de proveedores y sus productos.

2. Procesamiento de órdenes de compra

- Preparar y comparar cotizaciones para el equipo de ventas.
- Enviar órdenes de compra y dar seguimiento a facturas y confirmaciones.

Diagnóstico

Dependencia y estructura

El área de ventas y compras internacionales de Carnegie Oceanic Inc. es un pilar fundamental dentro de la estructura comercial de la empresa, dedicada a la captación, gestión y fidelización de clientes, así como a la adquisición estratégica de repuestos marinos en mercados globales. Su labor se enfoca en la expansión y consolidación de la compañía, identificando oportunidades comerciales, estableciendo relaciones sólidas con proveedores y clientes, y asegurando un abastecimiento eficiente y competitivo. Para ello, esta dependencia desarrolla actividades clave como la investigación y análisis de mercados, la prospección de clientes y proveedores, la negociación de contratos, la

gestión de pedidos y la atención personalizada, garantizando una experiencia de compra y venta eficiente y confiable. Estas funciones se apoyan en herramientas tecnológicas avanzadas, como sistemas de gestión de relaciones con clientes (CRM) y plataformas de cotización y adquisición en línea, que optimizan los procesos de negociación y respuesta a las necesidades del mercado.

Además, el área de ventas y compras internacionales trabaja de manera coordinada asegurando una cadena de suministro ágil y eficiente. Gracias a esta sinergia, Carnegie Oceanic Inc. fortalece su posicionamiento en el sector, impulsa su crecimiento global y garantiza la satisfacción de sus clientes mediante soluciones innovadoras, un servicio de alta calidad y una gestión de compras optimizada que permite ofrecer productos competitivos y en línea con las demandas del mercado.

Proceso a intervenir

1. Gestión de ventas internacionales:

- Prospección y captación de clientes potenciales.
- Elaboración y envío de requerimientos y cotizaciones.

2. Gestión de compras internacionales:

- Selección de proveedores estratégicos.
- Negociación de condiciones comerciales, plazos de entrega y precios.

3. Atención y servicio al cliente:

- Resolución de consultas y soporte postventa.
- Seguimiento de la satisfacción del cliente.

4. Optimización tecnológica y automatización:

- Implementación de herramientas CRM para la gestión de clientes.
- Uso de plataformas de cotización y compra en línea para agilizar procesos.

Estado actual

El estado actual de Carnegie Oceanic Inc., específicamente en las áreas de ventas y compras internacionales, refleja una estructura bien organizada y alineada con los objetivos estratégicos de la empresa. Ambos departamentos desempeñan un papel crucial en la expansión y consolidación de la compañía en el mercado global de repuestos marinos, enfocándose en la identificación de oportunidades clave de negocio y en la optimización del proceso de abastecimiento.

El área de ventas internacionales se centra en la investigación de mercados, la identificación de clientes potenciales y la gestión eficiente de pedidos, brindando una atención personalizada que responde a las necesidades específicas de cada cliente. Para ello, emplea herramientas especializadas que permiten mantener bases de datos actualizadas, gestionar cotizaciones mediante plataformas reconocidas a nivel internacional y agilizar los tiempos de respuesta.

Por su parte, el área de compras internacionales se encarga de la selección y negociación con proveedores estratégicos, asegurando la adquisición de productos de alta calidad a

precios competitivos. Este departamento implementa un riguroso control en tiempos de entrega y cumplimiento de estándares, garantizando un abastecimiento eficiente que respalde la operación comercial de la empresa.

Además, Carnegie Oceanic Inc. busca fortalecer su posicionamiento en el competitivo mercado global mediante campañas de marketing dirigidas, la participación en asociaciones clave del sector marítimo, y la formación de alianzas estratégicas que amplíen su red de contactos. Sin embargo, su crecimiento continuo depende en gran medida de la mejora constante en sus procesos internos, como la actualización precisa y oportuna de información, el seguimiento detallado de pedidos y la optimización de estrategias innovadoras para captar nuevos clientes y fidelizar a los existentes.

El flujo de trabajo en ambas áreas está respaldado por herramientas y plataformas tecnológicas que garantizan eficiencia en la gestión de clientes, pedidos y compras, minimizando errores y mejorando los tiempos de respuesta. Este enfoque en la excelencia operativa y el servicio al cliente les permite mantenerse competitivos en el exigente mercado marítimo. No obstante, para consolidar su liderazgo, es esencial que la empresa continúe adaptándose a las tendencias emergentes, fortaleciendo su capacidad de anticiparse a las necesidades del mercado global y optimizando la integración entre ventas, compras y logística para una mayor eficiencia operativa.

Fortalezas

- **Red de proveedores globales:** Cuenta con una red de proveedores estratégicos en distintas regiones, lo que le permite ofrecer una amplia variedad de repuestos.
- **Alianzas estratégicas:** Establece relaciones con asociaciones marítimas y participa en ferias internacionales, lo que le otorga visibilidad y acceso a nuevos clientes y proveedores.
- **Capacidad de respuesta rápida:** Su estructura organizativa permite procesar solicitudes y pedidos de manera ágil, mejorando la experiencia del cliente.
- **Sólido conocimiento técnico:** El equipo cuenta con experiencia en repuestos marinos, lo que le permite asesorar a los clientes sobre las mejores opciones para sus necesidades.

Posibles problemas

- **Dependencia de terceros en la logística:** La empresa no cuenta con una flota propia para la distribución, lo que la hace vulnerable a retrasos y costos de transporte variables.
- **Oferta de servicios limitada:** Carnegie Oceanic Inc. se enfoca solo en la venta de repuestos para barcos, lo que reduce su alcance en el mercado y limita oportunidades de crecimiento.
- **Riesgo cambiario:** Al operar en mercados internacionales, las fluctuaciones en el tipo de cambio pueden afectar los costos de compra y márgenes de ganancia.
- **Procesos de cotización manuales:** Aunque utiliza plataformas tecnológicas, parte del proceso sigue dependiendo de tareas manuales, lo que puede ralentizar la respuesta a los clientes.

- **Falta de un sistema más automatizado:** La gestión y procesos de la empresa aún dependen en gran medida de procedimientos tradicionales, lo que puede impactar la eficiencia y la optimización de costos.

Oportunidades de mejora

1. Automatización de procesos en ventas y compras

Solución: Implementar un sistema de cotización automatizado en la web y mejorar la integración del CRM con herramientas de inteligencia de mercado y gestión de pedidos.

Beneficio: Agiliza la generación de cotizaciones, mejora la respuesta al cliente reduciendo tiempos de negociación y errores humanos.

2. Expansión de la oferta de servicios

Solución: Incluir servicios complementarios como consultoría técnica, mantenimiento preventivo y soporte postventa para repuestos marinos. También podría desarrollar programas de capacitación para clientes sobre el uso y mantenimiento de los equipos.

Beneficio: Diferenciación en el mercado, aumento del valor agregado y fidelización de clientes mediante una oferta más completa.

3. Estrategia de mitigación del riesgo cambiario

Solución: Implementar estrategias financieras como coberturas de tipo de cambio, negociación de contratos en monedas estables (USD, EUR) o acuerdos con proveedores para fijar precios por períodos determinados.

Beneficio: Mayor estabilidad en costos y márgenes de ganancia, minimizando el impacto de fluctuaciones en divisas.

4. Participación activa en ferias y exposiciones internacionales

Solución: Aumentar la presencia en eventos del sector marítimo a nivel mundial, aprovechando estos espacios para fortalecer la marca, conocer nuevas tendencias y establecer relaciones con clientes y proveedores clave.

Beneficio: Expansión de la red comercial, mayor reconocimiento en el sector y acceso a nuevas oportunidades de negocio en mercados emergentes.

5. Creación de un programa de fidelización para clientes

Solución: Desarrollar incentivos como descuentos por volumen, contratos de suministro a largo plazo o membresías con beneficios exclusivos para clientes recurrentes.

Beneficio: Mayor lealtad de los clientes, estabilidad en ingresos y una ventaja competitiva frente a otras empresas del sector.

Resumen de la práctica

Durante la práctica empresarial en Carnegie Oceanic Inc., el trabajo se centró principalmente en el área de ventas internacionales, con un enfoque en mejorar la eficiencia y fortalecer los procesos relacionados con la gestión de pedidos y la atención al cliente. En ventas, se realizaron actividades como la investigación de mercados internacionales utilizando herramientas digitales especializadas como CRM, Shipperserv y QuickBooks identificando clientes potenciales. Además, se procesaron solicitudes de cotización de manera oportuna y se realizó el seguimiento de los pedidos desde su ingreso al sistema hasta la entrega, asegurando respuestas rápidas y competitivas para fortalecer las relaciones comerciales. El principal desafío identificado fue la complejidad en la gestión de pedidos internacionales, que involucraba múltiples etapas y requería un control exhaustivo para evitar errores o demoras en las entregas a los clientes.

La metodología utilizada se basó en la integración de plataformas tecnológicas para optimizar la gestión de clientes y pedidos, permitiendo un monitoreo constante y un manejo eficiente de la información. Esta experiencia práctica no solo permitió aplicar conocimientos teóricos en un entorno real, sino que también contribuyó al desarrollo de habilidades técnicas, analíticas y de comunicación, fundamentales para el éxito en el comercio internacional.

Además, proporcionó una visión integral de las operaciones comerciales y logísticas de una empresa global, preparándolo para enfrentar los desafíos del mercado competitivo y dinámico en el que opera la empresa Carnegie Oceanic Inc.

Conclusiones

- **Fortalecimiento de habilidades técnicas y estratégicas:** La práctica empresarial permitió el desarrollo de competencias en ventas internacionales, gestión de clientes y uso de herramientas tecnológicas como CRM y Shipperserv, mejorando la eficiencia operativa.
- **Eficiencia en la gestión de pedidos y cotizaciones:** La empresa ha logrado optimizar sus procesos comerciales mediante el uso de plataformas digitales, reduciendo tiempos de respuesta y mejorando la atención al cliente.
- **Red de proveedores y clientes:** Carnegie Oceanic Inc. cuenta con alianzas estratégicas y una sólida red de proveedores internacionales, lo que le permite ofrecer una variedad de repuestos y competir en mercados clave.
- **Dependencia de procesos manuales:** A pesar del uso de tecnología, algunos procedimientos como las cotizaciones aún requieren tareas manuales, lo que ralentiza la respuesta a los clientes y aumenta la posibilidad de errores.
- **Oferta de servicios limitada:** Carnegie Oceanic Inc. se enfoca solo en la venta de repuestos marinos, lo que restringe su crecimiento y diversificación en la industria naval.
- **Riesgo cambiario y costos logísticos:** Al operar en mercados internacionales, la empresa enfrenta fluctuaciones en el tipo de cambio y costos de transporte variables, lo que puede afectar su rentabilidad.

Recomendaciones

Para fortalecer su posicionamiento en el mercado y mejorar su eficiencia operativa, Carnegie Oceanic Inc. debería enfocarse en la automatización de sus procesos clave, especialmente en la generación de cotizaciones y el seguimiento de pedidos. La implementación de herramientas más avanzadas permitiría reducir los tiempos de respuesta, minimizar errores manuales y optimizar la experiencia del cliente. Además, es recomendable diversificar su portafolio de servicios más allá de la venta de repuestos, incorporando mantenimiento preventivo, consultoría técnica y soporte postventa. Esto no solo agregaría valor a sus clientes, sino que también generaría nuevas oportunidades de negocio y fidelización. Otra estrategia clave sería reforzar la mitigación del riesgo cambiario, implementando coberturas financieras y negociaciones con proveedores en monedas estables para minimizar el impacto de las fluctuaciones en el tipo de cambio. Finalmente, Carnegie Oceanic Inc. debería incrementar su presencia en ferias y exposiciones internacionales, así como potenciar su estrategia de marketing digital, lo que le permitiría expandir su red de clientes y proveedores, consolidando su crecimiento en el sector marítimo global.

Lecciones aprendidas

Durante la práctica empresarial en Carnegie Oceanic Inc., se adquirieron conocimientos y habilidades clave en el ámbito del comercio internacional, la gestión de clientes y la optimización de procesos comerciales. Una de las principales lecciones aprendidas fue la importancia del uso de herramientas tecnológicas como CRM, Shipperv y QuickBooks, las cuales permitieron agilizar la gestión de clientes, la generación de cotizaciones y el

seguimiento de pedidos. Estas plataformas demostraron ser fundamentales para mejorar la eficiencia operativa y reducir errores en la ejecución de tareas comerciales.

Asimismo, la experiencia resaltó la relevancia de la comunicación efectiva en un entorno multicultural. La interacción con clientes y proveedores internacionales puso de manifiesto la necesidad de adaptar el lenguaje y las estrategias a diferentes contextos culturales. Además, se evidenció la importancia de la proactividad y la capacidad de resolución de problemas, especialmente en la gestión de pedidos y en la coordinación con diferentes áreas de la empresa para garantizar tiempos de entrega eficientes.

Otra lección clave fue el valor del trabajo en equipo y la coordinación interdepartamental. La colaboración entre el área de ventas y compras fue esencial para la gestión eficiente de pedidos y la satisfacción del cliente. Se comprendió que una comunicación fluida y una correcta integración de procesos internos son fundamentales para evitar retrasos y optimizar la cadena de suministro.

Por último, la práctica permitió desarrollar habilidades analíticas para la identificación de oportunidades de mejora dentro de la empresa, como la necesidad de automatizar ciertos procesos manuales y diversificar la oferta de servicios. Esta experiencia no solo contribuyó al crecimiento profesional, sino que también reforzó la capacidad de adaptación a entornos dinámicos y altamente competitivos en el mercado global.

Referencias

- Carnegie Oceanic Inc. (2019). *Carnegie Oceanic Inc.* Obtenido de About us:
<https://carnegieoceanic.com/about-us/>
- Carnegie Oceanic Inc. (2019). *Carnegie Oceanic Inc.* Obtenido de Products:
<https://carnegieoceanic.com/products/>
- Inc, Carnegie Oceanic. (2024). *Core Strengths*. Medellín. Obtenido de
https://carnegieoceanicinc407.sharepoint.com/:x:/r/sites/allcompany/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BB4D8A3A3-CA87-562C-8842-970D26403A6D%7D&file=Core%20Strengths%20Linecard.xlsx&action=default&mobilredirect=true
- Inc, Carnegie Oceanic. (2024). *Full Spetrum Marine Spares Provider - Presentation*. Medellín. Obtenido de
https://carnegieoceanicinc407.sharepoint.com/:p:/r/sites/allcompany/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B8AA17B83-1776-492A-AD0A-156EF75002AD%7D&file=Full%20spetrum%20marine%20spares%20provider%20%20Carnegie%20Oceanic%202024.pptx&action=edit&mobilredirect
- Inc, Carnegie Oceanic. (2024). *Process Flow Description*. Medellín. Obtenido de
https://carnegieoceanicinc407.sharepoint.com/:p:/r/sites/allcompany/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BD3715A44-A1D3-5374-AAC8-A60E1A33148B%7D&file=Carnegie_process-3.pptx&action=edit&mobilredirect=true
- Inc., Carnegie Oceanic. (2019). *Carnegie Oceanic Inc.* Obtenido de <https://carnegieoceanic.com/>
- Inc., Carnegie Oceanic. (2024). *Company Line-Card*. Medellín. Obtenido de
https://carnegieoceanicinc407.sharepoint.com/:x:/r/sites/allcompany/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B17C0BE00-17C7-46B2-919E-604C98B86649%7D&file=Line-Card.xlsx&action=default&mobilredirect=true