

**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE EXPORTACION Y LOGÍSTICA DE LAS
EMPRESAS DE MANUFACTURA EXPORTADORAS DEL MUNICIPIO DE
TULUÁ.**

DANIEL EDUARDO ARCINIEGAS MARTÍNEZ

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TULUÁ
2018**

**ANALISIS DE LOS PROCESOS DE EXPORTACION Y LOGISTICA DE LAS
EMPRESAS DE MANUFACTURA EXPORTADORAS DEL MUNICIPIO DE
TULUÁ.**

DANIEL EDUARDO ARCINIEGAS MARTINEZ

TESIS DE GRADO

Director de tesis

Gustavo Alfonso Ortiz Vela

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TULUÁ

2018

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis padres con mucho cariño, agradecimiento y respeto, gracias por su apoyo en diferentes aspectos y la preocupación continúa por el bienestar y comodidad en mi etapa de formación profesional, sin su ayuda esto no sería posible.

A mi hermana Diana Marcela, por su acompañamiento y apoyo en las diferentes etapas de la vida, junto siempre.

A mi sobrino Manuel Alejandro quien es la continuación de mi vida y fuente de motivación.

A mis hermanos Cristian y Juliana por la constante preocupación y apoyo moral.

A mi abuela Mery Alarcón quien ha sido un pilar fundamental de mi vida y quien ha contribuido con sabios consejos haciendo de mí una persona de bien.

A mis compañeros del programa de administración de empresas quienes con su compañía e interacción contribuyeron a la construcción de un ambiente académico positivo y lleno de experiencias.

A mis amigos por la colaboración brindada durante el desarrollo de esta investigación y por el camino que hemos recorrido juntos, sus aportes han sido relevantes y contribuyen al crecimiento profesional y mejoramiento de mis habilidades y capacidades.

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a Dios por haber bendecido mi vida con la oportunidad de poder estudiar y crecer como persona, gracias por darme salud, afecto y compañía de seres maravillosos que han sido parte de este proceso académico.

Especial agradecimiento a mi docente de Trabajo de grado Lucy Yaneth Varela por su acompañamiento, asesoría y paciencia durante el desarrollo de este trabajo de investigación. Gracias por haber compartido sus conocimientos y experiencias en el ámbito de investigación conmigo.

A mi asesor de tesis Gustavo Alfonso Ortiz Vela, quien con sus aportes direccionaron el desarrollo de este trabajo de investigación y fortalecieron mis conocimientos en el proceso de investigación. Gracias por su paciencia, interés y preocupación porque el desarrollo de este trabajo fuera exitoso.

A Julián Andrés Ortiz, docente de la Universidad del valle sede Tuluá y director de desarrollo empresarial de la Cámara de comercio de Tuluá, gracias por su paciencia, preocupación, acompañamiento, apoyo y contribución en el proceso investigativo y de recolección de la información, sin su ayuda el desarrollo de este trabajo no sería posible.

Agradezco la ayuda incondicional de mi prima Leidy Natalia Montes, sus opiniones y recomendaciones han sido de gran valor para avanzar en el desarrollo de este proceso, además su firmeza y asesoramiento en las decisiones importantes de la carrera han permitido que llegue a crecer como profesional, como persona y en el ámbito familiar.

Gracias a mi abuela Mery Alarcón y sus hijos, por su apoyo moral y por estar pendiente de las cosas relacionadas con mi vida, siempre buscando el bienestar para mí.

Mis más sinceros agradecimientos a todos los dirigentes y colaboradores de las empresas objeto de estudio por haberme brindado la oportunidad de desarrollar la investigación y contar con su colaboración.

Finalmente gracias a los docentes de la Universidad del valle, porque con sus asesorías y acompañamiento han permitido desarrollar habilidades que son útiles para la vida, para mi formación personal y profesional

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	21
2 OBJETIVOS	22
2.1 OBJETIVO GENERAL	22
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22
3 JUSTIFICACIÓN	23
3.1 JUSTIFICACIÓN EMPRESARIAL	23
3.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	23
4 MARCO DE REFERENCIA	24
4.1 ESTADO DEL ARTE (ANTECEDENTES)	24
4.2 MARCO TEÓRICO	28
4.3 MARCO CONCEPTUAL	38
4.3.1 Conceptos	38
5 ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN	40

5.1	TIPO DE ESTUDIO	40
5.2	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	40
5.2.1	Metodología de desarrollo del trabajo de investigacion	41
5.3	FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	42
5.3.1	Cuadro de técnicas e instrumentos de recolección de información.	43
5.3.2	Muestreo seleccionado	44
5.3.3	Población y muestra	44
5.3.4	Formula de la muestra	45
5.3.5	Planeación de fuentes de recolección de la información	46
5.3.6	Formato de la entrevista	48
6	RESULTADOS	49
6.1	CAPITULO 1. CARACTERIZACIÓN DE LAS EMPRESAS DE MANUFACTURA EXPORTADORAS DEL MUNICIPIO DE TULUA	49
6.1.1	Clasificación de las empresas de acuerdo al sector	50
6.1.2	Clasificación de acuerdo ámbito de la cobertura de operación.	51
6.1.3	Clasificación de acuerdo al tamaño	52
6.1.4	Clasificación de acuerdo a la estructura organizacional	56
6.1.5	Clasificación según el tipo de exportación	57
6.2	CAPITULO 2. DISEÑO DE LA ESTRUCTURA GENERAL DEL PROCESO DE EXPORTACIÓN	58
6.2.1	Análisis de requerimientos de la empresa para exportar	61
6.2.2	Análisis del producto y evaluación del potencial exportador	63
6.2.3	Estudio de mercado y localización de la demanda	65
6.2.4	Negociación, establecimiento de los medios de pago y ubicación de la posición arancelaria	68
6.2.5	Logística y distribución física internacional	71
6.2.6	Solicitud de permisos de exportación	77

6.2.7	Tramites ministerio de comercio, industria y turismo	79
6.2.8	Recepción del pago de la mercancía y diligenciamiento del documento de exportación, autorización y despacho	80
6.2.9	Diligenciamiento de la declaración de cambio y venta de divisas al intermediario cambiario (reintegro de divisas)	82
6.2.10	Solicitud de devolución de IVA	83
6.3	CAPITULO 3. APLICABILIDAD DE LOS PROCESOS DE LA ESTRUCTURA GENERAL DE EXPORTACION	85
6.3.1	Aplicabilidad del análisis de requerimientos de la empresa para exportar	85
6.3.2	Aplicabilidad del análisis del producto y evaluación del potencial exportador	88
6.3.3	Aplicabilidad del estudio de mercado y localización de la demanda	92
6.3.4	Aplicabilidad negociación y establecimiento de los medios de pago y ubicación de la posición arancelaria.	95
6.3.5	Aplicabilidad del proceso de logística y distribución física internacional	105
6.3.6	Aplicabilidad de la solicitud de permisos de exportación	109
6.3.7	Aplicabilidad de los trámites ante el Ministerio de comercio, industria y turismo	112
6.3.8	Aplicabilidad de la recepción del pago de la mercancía y diligenciamiento del documento de exportación, autorización y despacho	114
6.3.9	Aplicabilidad del proceso de diligenciamiento de la declaración de cambio y venta de divisas al intermediario cambiario (reintegro de divisas)	116
6.3.10	Aplicabilidad de la solicitud de devolución de IVA	117
6.3.11	Listado de actores en el mercado de oferta y demanda de exportación	119
6.4	CAPITULO 4, DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS DE EXPORTACIÓN Y LOGÍSTICA QUE REALIZAN LAS EMPRESAS DE MANUFACTURA EXPORTADORAS DEL MUNICIPIO DE TULUÁ	132
6.4.1	Requerimientos para iniciar el proceso de exportación	132

6.4.2 Evaluación del potencial exportador por parte de las empresas de manufactura de Tuluá	134
6.4.3 Estudio de mercado	141
6.4.4 Proceso de negociación y medios de pago	143
6.4.5 Identificación de la posición arancelaria	145
6.4.6 Análisis de la logística y la distribución física internacional	152
6.4.7 Permisos de exportación	158
6.4.8 El registro de productores nacionales, la oferta exportable, y la determinación de origen	160
6.4.9 Recepción del pago	161
6.4.10 Diligenciamiento del documento de exportación, autorización y despacho	161
6.4.11 Devolución de IVA	162
6.5 CAPITULO 5. IDENTIFICACION DE FACTORES CLAVE QUE INFLUYEN DE MANERA POSITIVA Y NEGATIVA EN EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DE EXPORTACIÓN Y LOGÍSTICA DE LAS EMPRESAS DE MANUFACTURA EXPORTADORAS DEL MUNICIPIO DE TULUÁ.	164
7 CONCLUSIONES	168
8 RECOMENDACIONES	171
9 BIBLIOGRAFÍA	173
10 ANEXOS	177

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Técnicas e instrumentos de recolección de información por objetivo	43
Tabla 2. Fuentes y estado de recolección de la información	46
Tabla 3. Formato de entrevista aplicada a las empresas	48
Tabla 6. Empresas de manufactura exportadoras objeto de estudio	49
Tabla 7. Clasificación de las empresas de manufactura exportadoras según el sector económico	50
Tabla 8. Cobertura de operación de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá	51
Tabla 9. Clasificación de las empresas según Bancoldex	55
Tabla 10. Clasificación de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá según su tamaño	55
Tabla 11. Estructura organizacional de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá	56
Tabla 12. Proceso de exportación según las fuentes	58
Tabla 13. Principales aspectos logísticos del proceso de exportación	72
Tabla 14. Empresas de manufactura exportadoras	120
Tabla 15. Roles y tipo de intervención de cada actor del proceso de exportación	129
Tabla 16. Actores que intervienen en el proceso de formalización de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá	133
Tabla 17. Capacidad de oferta de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá	135
Tabla 18. Certificaciones de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá	137

Tabla 19. Adaptabilidad del producto para exportar de as empresas de manufactura de Tuluá	139
Tabla 20. Formas de conocer el mercado de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá	142
Tabla 21. Medios de pago que utilizan las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá	144
Tabla 22. Factores clave e influencia en el desempeño de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá	166

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1 Actividades de la logística en la cadena de suministros inmediata de una empresa	34
Ilustración 2. Pasos del desarrollo del Trabajo.	41
Ilustración 3. Representación porcentual de acuerdo a la cobertura de operación de las empresas	52
Ilustración 4. Representación porcentual según el número de colaboradores	53
Ilustración 5. Porcentaje de representación de las empresas con respecto a los activos totales	54
Ilustración 6. Clasificación de las empresas de acuerdo el tipo de exportación	57
Ilustración 7. Términos incoterms 2010	73
Ilustración 8. Medios de pago internacional	102
Ilustración 9. Proceso de contratación del transporte	107
Ilustración 10. Principales empresas de transporte, navieras y embarcadores	124
Ilustración 11. Uso de cada medio de pago	145
Ilustración 12. Medios de consulta de la posición arancelaria de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá	146
Ilustración 13. Nivel de participación de los costos sobre el precio final del producto	147
Ilustración 14. Nivel de participación de cada costo dentro de los costos totales de exportación	150
Ilustración 15. Uso de cada modalidad de seguro por parte de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá	154
Ilustración 16. cobertura de las pólizas contratadas por las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá	155

Ilustración 17. Modalidades de transporte que contratan las empresas de manufactura exportadoras de Tulua	156
Ilustración 18. Distribución física internacional de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá	157
Ilustración 19. Requerimiento de vistos buenos de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá	158
Ilustración 20. Formas en que realizan los procedimientos de vistos buenos las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá	159
Ilustración 21. Forma de realizar los trámites ante Ministerio de Comercio Industria y Turismo	160
Ilustración 22. Proceso de solicitud de devolución de IVA	163

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, brinda un análisis de los procesos de exportación y logística de las empresas de manufactura de Tuluá mediante información obtenida directamente de diez empresas locales tomadas como objeto de estudio y la revisión de la literatura acerca del tema de investigación.

Así mismo se presenta el diseño de una estructura general de exportación de diez procesos esenciales que se deben desarrollar para tener éxito internacional y que son claves para el correcto desempeño de las empresas que incurren en actividades relacionadas con la internacionalización de sus productos a través de la exportación.

La investigación se realizó con base en la metodología de la observación para identificar las empresas a investigar y los métodos inductivo y analítico que permitieron descomponer hechos particulares de cada unidad de estudio y mediante un análisis sacar conclusiones generales.

Las fuentes de información fueron primarias para la caracterización de las empresas, análisis de los procesos de exportación que realizan y la identificación de la aplicabilidad de la estructura de exportación, y fuentes secundarias para la obtención de información acerca de los procesos de exportación que permitieron diseñar la estructura que se presenta en este trabajo.

Las técnicas de recolección de la información fueron tres entrevistas aplicadas a diferentes actores del proceso de exportación y una encuesta direccionada a las diez empresas de manufactura exportadoras objeto de estudio.

En el primer capítulo se describen las características de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá de acuerdo a los criterios de caracterización determinados gracias a la revisión de la literatura y que se enfocan en clasificarlas de acuerdo al sector, cobertura de la operación, tamaño, estructura, y tipo de exportación que realizan.

En el segundo capítulo se diseña la estructura general de exportación con base en la información obtenida de entidades de apoyo a las exportaciones tales como Pro Colombia, Legiscomex y el Ministerio de Comercio Industria y Turismo.

En el tercer capítulo se muestra la aplicabilidad de cada proceso diseñado junto con los respectivos actores involucrados y sus funciones dentro de cada uno de ellos, esto se logra gracias a la revisión de los aportes de entidades como Legiscomex, Pro Colombia y el Ministerio de Comercio Industria y Turismo junto con información obtenida directamente de la cámara de comercio de Tuluá y un agente de aduanas.

En el cuarto capítulo se describe como las empresas de manufactura exportadora de Tuluá realizan sus procesos al exportar un producto todo esto enmarcado en la estructura de exportación diseñada y diferentes puntos de análisis tanto internos como externos obtenidos gracias a la revisión documental.

Finalmente en el quinto capítulo se determinan factores clave que influyen en el desempeño de las empresas en cuanto al desarrollo de las actividades de exportación y logística. Posteriormente se presentan las conclusiones del estudio realizado y se formulan las recomendaciones pertinentes de acuerdo a los resultados obtenidos.

INTRODUCCIÓN

La apertura económica de los mercados trajo consigo la liberación del comercio de los diferentes países logrando una interacción entre los mismos que facilita el intercambio de bienes y servicios por medio de actividades que componen la cadena logística y que permiten la movilización, almacenamiento y control de los productos. Dicho lo anterior, para el desarrollo del comercio internacional, especialmente la exportación, es necesario que las empresas cuenten con un eficiente sistema logístico que permita llegar sus productos al consumidor final de manera adecuada, ya que en la actualidad, el papel de la logística en el comercio internacional como factor clave para la competitividad de las organizaciones, ha tomado gran relevancia y el uso de ella y su desarrollo ha sido más intenso.

Avanzando en el razonamiento, la logística es importante en el sector secundario, ya que si se desarrolla adecuadamente permite la disminución de los costos, el aumento del nivel de productividad y el posicionamiento de la empresa, es por ello que lograr un buen desempeño logístico es tan relevante para la incursión en el comercio internacional por medio de la exportación, pues de esta manera se obtienen organizaciones competitivas en el mercado extranjero. Ahora bien, es cierto que se le ha otorgado importancia a la logística como elemento clave del desempeño de las empresas, tal como se evidencia en el documento CONPES 3547 de política nacional logística, por ello en el país y en sus regiones existen procesos para el fortalecimiento de las actividades de exportación y logística que buscan que las empresas tengan éxito en la incursión en nuevos mercados.

Con el objetivo de conocer y describir los procesos de exportación y logística a nivel local, este trabajo de investigación busca analizar el trabajo que realizan desempeñan 10 empresas manufactureras exportadoras del municipio de Tuluá registradas en el cámara y comercio del municipio, ya que es importante determinar el estado actual de los procesos de las empresas de la región e identificar factores internos y externos que influyen en un eficiente desempeño en el comercio exterior.

1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente los procesos logísticos en Colombia son ineficientes y presentan problemas en las organizaciones, disminuyen su competitividad e incrementan los costos en el comercio internacional, tal como lo dice el artículo de la revista dinero denominado “Colombia tiene uno de los desempeños logísticos más pobres de la región”, el país ocupó el puesto 94 en el índice de desempeño logístico en un grupo de 160 países que participaron del análisis realizado por el Banco Mundial. (Dinero, 2016).

Del mismo modo la revista dinero en su artículo “Colombia cae en el ranking de logística en América Latina”, expresa que:

El país no avanza en materia logística y antes, por el contrario, cede espacio en el ranking de la región, entre los años 2016 y 2017, el bajo desempeño logístico obedece a cuatro factores: la eficiencia de las aduanas, en donde ocupó el puesto 129; la baja capacidad de los envíos de llegar a su destino a tiempo (103); la falta de seguimiento y localización de las mercancías (96) y la calidad de los servicios logísticos (81). Estas posiciones se deben, en gran parte, a la falta de competitividad en el sector de transporte de carga y también a la poca eficiencia logística, entre otros aspectos. (Dinero, 2017)

Al respecto el concejo privado de competitividad arguye que

“El desempeño logístico de Colombia se ha deteriorado durante los últimos nueve años. De acuerdo con el Índice de Desempeño Logístico del Banco Mundial, mientras que el país obtuvo la mejor calificación en 2012 (2,9 sobre 5), esta bajó para 2014 y 2016 (2,6 para ambos años).

En términos de posición, el país pasó del puesto 82 entre 150 en 2007, al 94 entre 160 en 2016. Frente a países de referencia tales como Panamá, Chile, México, Brasil, Argentina y Perú, Colombia ocupó el último lugar en 2016, y está también muy por

debajo del promedio de América Latina y de los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.

La falta de competitividad del sector transporte es otro de los principales factores que explica el bajo desempeño logístico del país. En 2015 se requerían más de siete trabajadores colombianos para producir lo de un trabajador en el mismo sector en Estados Unidos. Esta baja productividad es en parte consecuencia de la alta informalidad del transporte de carga por carretera: de las 2.400 empresas registradas, alrededor de 2.000 son informales y solo el 25 % de los conductores se encuentra formalizado.

La alta improductividad e informalidad, hace que la capacidad para amortizar la inversión de un vehículo de carga se extienda en el tiempo. Dicha situación ha incrementado la edad promedio del parque automotor, la cual es la más elevada de América Latina después de Nicaragua, y está lejos de la edad promedio de los países europeos.

Además, la falta de eficiencia en las aduanas y en los puertos también explica el bajo desempeño logístico. Dicha situación incrementa los costos de exportación e importación. Sin embargo, muchas de estas ineficiencias son responsabilidad de los actores privados. Por ejemplo, un estudio encontró que los tiempos de nacionalización de la carga importada son excesivamente más altos cuando no se efectúa la declaración anticipada y el mayor retraso es generado por los agentes de aduanas". (Consejo Privado de Competitividad, 2017)

Teniendo en cuenta que la problemática en materia de exportación y logística del país se extiende a las diferentes regiones causando dificultades a las empresas en la ejecución de sus labores productivas y obstaculizando su ingreso a mercados extranjeros, el valle del cauca no ha sido la excepción, es decir, aunque existen políticas regionales de impulso de la logística como ventaja competitiva para las empresas por medio del intercambio de información y experiencias, se evidencia un bajo desempeño en cuanto a la exportación y logística.

Al respecto Rodrigo Velasco ex presidente ejecutivo de la ANDI asegura que “se requiere la implementación definitiva de la ‘Política Nacional de Logística’, incluida en el documento Conpes 3547, donde se define como política nacional la promoción de un sistema de plataformas logísticas que articule y aglomere la oferta de infraestructura y servicios, con el objetivo de generar proyectos de impacto para el comercio exterior y para la distribución de mercancías de producción y consumo, así como promover y potenciar el uso de la infraestructura instalada” (Revista accion version digital, 2013). Así mismo, a nivel departamental, María Teresa Peñaranda, ex presidente de Adicomex (Asociación de comercio exterior) arguye que “los empresarios tienen altos costos en sus operaciones de comercio exterior y grandes retos con la firma de los Tratados de Libre Comercio, se deben alinear los esfuerzos para lograr ser más competitivos” (Revista accion version digital, 2013).

Con respecto a la situación logística y exportación a nivel local, en cuanto al municipio de Tuluá, actualmente se presentan problemas en el manejo de la logística de las empresas exportadoras, según lo muestra la investigación realizada por (Jaramillo, Tascón, & Yate, 2017) Dicho lo anterior, la mayoría de los empresarios de la región cuentan con un conocimiento empírico sobre el manejo de la logística y reconocen que existen dificultades en los procesos de exportación debido al desconocimiento, además sus empresas al no contar con un proceso de exportación y logística estructurado, solicitan la prestación de servicios a empresas especializadas según la necesidad (transporte, empaque y embalaje, trámites aduaneros, entre otros) incrementando los costos y dificultando la llegada de sus productos al mercado. (Jaramillo, Tascón, & Yate, 2017)

La situación mencionada trae consigo efectos negativos a las empresas manufactureras exportadoras del municipio de Tuluá que pueden limitar el desarrollo de sus actividades y generar mala percepción internacional de falta de eficiencia, eficacia y efectividad tanto de la región como del país. Por consiguiente, de no ser tratada, el futuro para el sector de esta municipalidad puede quedar en desventaja competitiva frente a empresas de sectores con características similares,

que generan competitiva a través de la implementación y ejecución de procesos de exportación con una logística eficiente.

Para realizar un diagnóstico de la situación actual de las empresas manufactureras de Tuluá se hace necesario realizar un trabajo de investigación que permita conocer ¿Cuál es el estado actual de los procesos de exportación y logística de las empresas de manufactura exportadoras del municipio de Tuluá.?

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué procesos de exportación y logística aplican las empresas de manufactura exportadoras del municipio de Tuluá.?

1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué características generales tienen las empresas de manufactura exportadoras del municipio de Tuluá.?

¿Cuál es la estructura general de exportación que permite a las empresas realizar un proceso de exportación exitoso?

¿Qué aplicabilidad tienen los procesos de exportación diseñados en el contexto actual y local y quienes son los diferentes actores involucrados?

¿Qué actividades componen los procesos de exportación y logística de las empresas de manufactura del municipio de Tuluá que permiten tener un óptimo desempeño?

¿Qué factores clave influyen en el desempeño logístico de las empresas manufactureras exportadoras del municipio de Tuluá.?

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

- Analizar los procesos de exportación y logística de las empresas de manufactura exportadoras del municipio de Tuluá.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las características generales de las empresas de manufactura exportadoras del municipio de Tuluá.
- Diseñar la estructura general de exportación que permite a las empresas realizar un proceso de exportación exitoso.
- Mostrar la aplicabilidad de los procesos de exportación diseñados en el contexto actual, local y los diferentes actores involucrados.
- Describir las actividades que componen los procesos de exportación y logística de las empresas de manufactura del municipio de Tuluá.
- Identificar factores clave que influyen en el desempeño de los procesos de exportación y logística de las empresas de manufactura exportadoras del municipio de Tuluá.

3 JUSTIFICACIÓN

3.1 JUSTIFICACIÓN EMPRESARIAL

Esta investigación brinda información que contribuye a las empresas de manufactura exportadoras del municipio de Tuluá que tengan o quieran incurrir en actividades de exportación, para la mejora de los procesos logísticos permitiendo así el buen desempeño de las actividades productivas de dichas empresas y el fortalecimiento de la competitividad del sector a nivel regional.

Permite identificar factores clave para un eficiente desempeño logístico para las empresas de manufactura exportadoras del municipio de Tuluá, que son de gran utilidad para que las empresas aumenten la eficiencia en sus actividades logísticas, y además comprender de manera puntual cuales son las falencias y fortalezas que presentan las empresas, las posibles mejoras del proceso logístico para el logro de una mayor competitividad.

3.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La investigación permite poner en práctica los conocimientos adquiridos en mejorar los procesos organizacionales vitales para el éxito sostenido de las empresas. Además se realiza debido a la existencia de la necesidad de mejorar los procesos de exportación y logística de las empresas y los resultados obtenidos de este trabajo pueden utilizarse para tomar medidas que mejoren la competitividad del sector estudiado. Por otra parte de acuerdo con los objetivos planteados, los resultados del trabajo de investigación sirven de referencia para las empresas del sector que quieran o estén incurriendo en actividades de exportación para que no se vea afectada la competitividad regional y local.

4 MARCO DE REFERENCIA

4.1 ESTADO DEL ARTE (ANTECEDENTES)

Se presentan a continuación los resultados de una revisión de la bibliografía relacionada con el tema de estudio con el objetivo de mostrar el estado del conocimiento del tema logístico y exportación. En los reportes de los documentos consultados se citan datos bibliográficos sobre el objetivo de cada trabajo de investigación, resultados y conclusiones.

(Guasch, 2011) Desarrolló una investigación cuyo objetivo es el de mostrar la relevancia y el impacto de la logística en la competitividad en ALC (América latina y el Caribe) para proporcionar un marco y abordar las prioridades, intervenciones y soluciones para tratar problemas de competitividad. Los resultados muestran que en América latina y el Caribe (ALC) los países se están centrando en estrategias de aumento de las exportaciones que requieren de una logística eficaz en toda la cadena de valor y de producción. No obstante el autor manifiesta que “en ALC, los costos logísticos oscilan entre el 18% y el 35% del valor del producto (e incluso más en el caso de las pequeñas y medianas empresas -PyMES- de cerca del 45%) comparado con aproximadamente el 8% del valor del producto en los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). Estos costos incluyen costos de:

- Transporte
- Licencias
- Permisos y procedimientos aduaneros
- Inventarios
- Almacenaje
- Deterioro o pérdidas durante el transporte
- Seguros
- Procedimientos adecuados en puertos
- Aeropuertos o fronteras

- Financiamiento
- Costos administrativos.

El resultado es que es muy notorio el impacto de los costos logísticos en la competitividad, la productividad, la comercialización, la integración, los precios de los alimentos, la desigualdad y la pobreza. Los costos logísticos, especialmente los del transporte, son un obstáculo de primer orden para el comercio en ALC, y superan en dos o tres veces el porcentaje del valor del producto en derechos y aranceles”. (Guasch, 2011).

Al analizar el proceso logístico es necesario conocer como es el manejo de estos costos mencionados con anterioridad, es por ello que esta investigación ayuda en la comprensión del desempeño en materia logística de las empresas.

Por otra parte, el trabajo realizado por (Banco Internacional para la Reconstrucción, 2006) denominado Infraestructura Logística y de Calidad para la Competitividad de Colombia, revela que los problemas que enfrenta la logística en Colombia se han organizado de acuerdo a la estructura de la cadena logística para el comercio exterior. Esta a su vez se ha dividido para efectos del análisis, en cinco áreas:

- Corredores internos
- Nodos de transferencia
- Actividades de facilitación y control
- Coordinación entre modos de transporte
- Organización de las empresas.

Al adentrarse más a fondo en cada una de estas áreas, se puede realizar un análisis de los aspectos logísticos que son importantes para un desempeño óptimo por parte de las empresas y que no se están desarrollando de la manera adecuada en el país. Al respecto de cada una de estas áreas el autor arguye lo siguiente:

Corredores internos

Las carreteras, presentan necesidades de modernización y ampliación de capacidad en diversos segmentos. En el modo férreo, actualmente concentrados en transportar carbón de exportación, existen desafíos en materia de infraestructura. El transporte fluvial de cargas, requiere obras de infraestructura de integración entre modos con un fuerte desarrollo del sector privado (en terminales y armadores fluviales).

Nodos de transferencia

El desempeño de la industria camionera es pobre, caracterizada por un alto nivel de atomización e informalidad, mientras que la edad media de los equipos es superior a los 20 años. La calidad de la red de aeropuertos y la seguridad aérea son consistentes con los estándares internacionales, pero el aeropuerto El Dorado de Bogotá, el aeropuerto más grande del país y que maneja el 75% de la carga aérea en volumen, no sólo presenta un rezago en su infraestructura que genera congestión en las áreas de pasajeros y de carga, sino además no ha involucrado debidamente el concepto de logística en el manejo de la carga.

Actividades de facilitación y control

Los esfuerzos de control antidrogas contribuyen significativamente al costo y demora en el proceso de exportación, conduciendo, en muchos casos, al daño significativo de las cargas cuando son abiertas para inspección.

Coordinación entre modos de transporte

El desarrollo de servicios de operación multimodal es otro punto crítico para la provisión eficiente de servicios logísticos. La legislación de seguros, en particular, es decisiva para que prosperen las operaciones multimodales. En el transporte multimodal y en las terminales interiores con o sin servicios de valor agregado y facilitación logística aún tienen una presencia incipiente en el mercado. Es función del gobierno desarrollar un plan que determine una estrategia de esquema de mercado, legal, institucional, de localización, de compra de tierras, de integración con la industria de camiones, y de reglas de juego para los inversionistas.

Organización de las empresas

En general, las firmas colombianas han desarrollado estándares de gestión adecuados de sus cadenas de abastecimiento; Sin embargo, hay sectores y - fundamentalmente- empresas medianas y pequeñas a las que les resulta más difícil modernizar sus procedimientos logísticos. Las acciones para mejorar el desempeño de las empresas consisten en apoyar y promover el desarrollo del sector privado donde encuentra dificultades para hacerlo solo. La industria en Colombia mantiene un nivel de inventarios significativamente mayor que los Estados Unidos, sin embargo sustancialmente menor que el promedio de Latino América. Cuando los servicios logísticos no son confiables,

las empresas tienen que mantener mayores inventarios de productos y materias primas, incrementando los requerimientos de capital o reduciendo la rentabilidad de la inversión. (Banco Internacional para la Reconstrucción, 2006).

Finalmente el estudio realizado por (Robayo, 2013) denominado “Desarrollo Logístico en Colombia y a nivel internacional” cuyo objetivo fue conocer las falencias del país en materia logística y como se pueden corregir muestra que para ser más eficientes La logística y la infraestructura es un elemento clave para lograr que el país sea competitivo al momento de hacer frente al TLC. Este estudio muestra que para el análisis logístico se establece una percepción de la logística de un país basada principalmente en los siguientes aspectos

- La eficiencia del proceso del despacho de aduana.
- La calidad de la infraestructura relacionada con el comercio y el transporte
- La facilidad de acordar embarques a precios competitivos
- La calidad de los servicios logísticos
- La capacidad de seguir y rastrear los envíos
- La frecuencia con la cual los embarques llegan al consignatario en el tiempo programado.

Los resultados de este análisis fueron los siguientes:

Colombia ha venido presentando un incremento en su desarrollo logístico mostrando en 2010 un desarrollo de 2,77 y en 2012 un incremento a 2,8 según el indicador de desarrollo del Banco Mundial. Actualmente Colombia ha firmado varios tratados de libre comercio, pero de acuerdo a las diferentes opiniones de expertos ejecutivos de la Asociación Nacional de Comercio Exterior colombiana (Analdex) quienes advierten que los costos logísticos y la debilidad en la infraestructura de soporte al comercio exterior podrían impedir disfrutar de la disminución de los aranceles. En Colombia el costo de transporte de un contenedor de una planta industrial a un puerto es de unos 2255 dólares, permisos y transporte, para el caso de una exportación, y del orden de los 2830 dólares y 13 días, para una importación.

Si se compara en cifras se puede apreciar que Chile puede llegar al mercado europeo con un costo de 980 dólares por contenedor y en 15 días, Perú quien también firmó un TLC con Europa, puede llegar en 12 días, con un costo de 1450 dólares por contenedor. México llega en 12 días con un costo unitario de 1450 dólares, los costos

logístico de estos países suelen ser significativamente más económicos que en Colombia.

El país para ser más competitivo no solo debe aprovechar la disminución de aranceles si no también administrar los costos logísticos de las operaciones, sin embargo Latinoamérica presenta una la lenta y baja inversión en infraestructura, que equivale a una pérdida de la competitividad exportadora. (Robayo, 2013).

4.2 MARCO TEÓRICO

La logística es uno de los procesos fundamentales para el desarrollo de la actividad internacional, en especial los procesos de exportación, pues como lo expresa (Ferrel, Hirt, Ramos, Adriaenséns, & Flores, 2004) es "una función operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución a los clientes".

La realización de un análisis de los proceso de exportación y logística permite a la empresa conocer como esta su desempeño y determinar si existen áreas susceptibles a mejorar o procesos eficientes que son clave para el correcto desarrollo de su actividad comercial. No obstante antes de realizar un análisis, es necesario conocer a fondo la empresa y sus características, de manera tal que sea más factible la realización de dicho análisis logístico. Caracterizar es "Determinar los atributos peculiares de alguien o de algo, de modo que claramente se distinga de los demás". (Real academia de la lengua española, 2017). Por lo anterior, la determinación de los atributos de la empresa permite clasificar las organizaciones de acuerdo a las características que hacen que se distingan de las demás organizaciones. Según lo mencionado anteriormente las empresas según zuani (2003) se pueden clasificar de la siguiente manera:

Según el Sector de Actividad:

Empresas del Sector Primario: También denominado extractivo, ya que el elemento básico de la actividad se obtiene directamente de la naturaleza: agricultura, ganadería, caza, pesca, extracción de áridos, agua, minerales, petróleo, energía eólica, etc.

Empresas del Sector Secundario o Industrial: Se refiere a aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima. Abarca actividades tan diversas como la construcción, la óptica, la maderera, la textil, etc.

Empresas del Sector Terciario o de Servicios: Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. Comprende también una gran variedad de empresas, como las de transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, asesorías, educación, restaurantes, etc.

Según el ámbito de Actividad

Empresas Locales: Aquellas que operan en un pueblo, ciudad o municipio.

Empresas Provinciales: Aquellas que operan en el ámbito geográfico de una provincia o estado de un país.

Empresas Regionales: Son aquellas cuyas ventas involucran a varias provincias o regiones.

Empresas Nacionales: Cuando sus ventas se realizan en prácticamente todo el territorio de un país o nación.

Empresas Multinacionales: Cuando sus actividades se extienden a varios países y el destino de sus recursos puede ser cualquier país. (Zuani, 2003)

Otra característica de las empresas que permite clasificarlas es el tamaño. Las organizaciones de acuerdo a su tamaño organizan su estructura de manera tal que puedan responder a las necesidades del mercado. Como lo expresa Fleitman (2000), de acuerdo al tamaño se encuentran cuatro tipos de organización, microempresas, pequeñas empresas, medianas y grandes. Una explicación más detallada de cada tipo de empresa muestra las siguientes características:

Grandes Empresas: Se caracterizan por manejar capitales y financiamientos grandes, por lo general tienen instalaciones propias, sus ventas son de varios millones de dólares, tienen miles de empleados de confianza y sindicalizados, cuentan con un sistema de administración y operación muy avanzado y pueden obtener líneas de crédito y préstamos importantes con instituciones financieras nacionales e internacionales.

Medianas Empresas: En este tipo de empresas intervienen varios cientos de personas y en algunos casos hasta miles, generalmente tienen sindicato, hay áreas bien definidas con responsabilidades y funciones, tienen sistemas y procedimientos automatizados.

Pequeñas Empresas: En términos generales, las pequeñas empresas son entidades independientes, creadas para ser rentables, que no predominan en la industria a la que pertenecen, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que las conforman no excede un determinado límite.

Microempresas: Por lo general, la empresa y la propiedad son de propiedad individual, los sistemas de fabricación son prácticamente artesanales, la maquinaria y el equipo son elementales y reducidos, los asuntos relacionados con la administración, producción, ventas y finanzas son elementales y reducidos y el director o propietario puede atenderlos personalmente. (Fleitman, 2000).

Otro factor fundamental para conocer las características de la empresa es el tipo de estructura que estas poseen. De acuerdo con los postulados de Chiavenato la estructura organizacional es “el conjunto de elementos relativamente estables que se relacionan en el tiempo y en el espacio para formar una totalidad”. (Chiavenato, 2004). La estructura de las organizaciones varía según los objetivos de la empresa y las estrategias que implementen, dichas estructuras se clasifican en formales e informales. “se entiende por organización formal la estructura intencional de funciones en una empresa formalmente organizada” (Harold Koontz, 1998).

La organización formal según la definición anterior abarca todas relaciones de poder y comunicación establecidas de manera organizada en una empresa, por lo que tanto las relaciones entre departamentos y la jerarquía organizacional está estructurada dentro de la organización formal. Por su parte “La organización informal es una red de relaciones interpersonales que surgen cuando los individuos se asocian entre sí” (Harold Koontz, 1998).

Las empresas según Koontz pueden organizar su estructura según su estrategia de la siguiente manera:

Por funciones

Agrupar las actividades según las funciones de una empresa (departamentalización por funciones de la empresa o funcional) refleja lo que ésta hace típicamente. Dado que todas las compañías crean algo útil y deseado por otros, sus funciones básicas son producir (crear utilidad o agregar utilidad a un producto o servicio), vender (encontrar usuarios, pacientes, clientes, estudiantes o miembros que estén de

acuerdo en aceptar el producto o servicio a un precio o costo) y financiar (reunir y cobrar, ahorrar y gastar eficazmente los fondos); por tanto, resulta lógico agrupar sus actividades en departamentos como el de ingeniería, producción, ventas (o marketing) y finanzas.

Por territorio

La departamentalización por territorio o geográfica es común en empresas que operan en áreas geográficas amplias, en cuyo caso puede ser importante que las actividades de un área o territorio determinado se agrupen y asignen a un gerente

Por cliente

Muchas empresas suelen agrupar sus actividades para que reflejen un interés primordial en los clientes, que son la clave de la estructura cuando cada grupo de clientes es administrado por un gerente de departamento. Los propietarios de empresas y sus gerentes a menudo conforman sus actividades de esta manera a fin de atender los requisitos de grupos de clientes bien definidos.

Por productos

Esta estructura permite a la alta gerencia tanto delegar a un ejecutivo de división una amplia autoridad sobre las funciones de manufactura, ventas, servicio e ingeniería, relacionadas con un producto o línea de productos determinados, como exigir a cada uno de sus gerentes un grado considerable de responsabilidad sobre las utilidades.

Matricial

La esencia de la organización matricial casi siempre es la combinación de modelos de departamentalización funcionales y de proyecto o producto en la misma estructura organizacional. Hay gerentes funcionales a cargo de las funciones de ingeniería y una superposición de gerentes de proyecto responsables del producto final. Si bien esta forma es común en ingeniería e investigación y desarrollo, también se utiliza en organizaciones de marketing de producto, aunque pocas veces trazada como matriz

Unidades estratégicas de negocio

Empresas bien diferenciadas y establecidas como unidades en una compañía más grande para asegurar que ciertos productos o líneas de productos se promuevan y administren como si cada uno fuese una empresa independiente. (Harold Koontz, 1998, págs. 218-224).

Adentrándose en el tema de procesos de exportación y logística, es necesario mencionar que existen diferencias entre una empresa exportadora y una no

exportadora, por ello la determinación de las características de las empresas exportadoras requiere saber qué tipo de exportación realizan. De acuerdo con (Daniels, Radebaugh, & Sullivan., 2004) “la exportación es la venta de bienes o servicios producidos por una empresa con sede en un país a clientes que residen en otro país”.

Los tipos de exportación según Daniels, (2004) son:

Exportación directa: es cuando la empresa vende sus productos a un intermediario independiente, como un agente, distribuidor o minorista ubicado fuera del país de origen del producto, que luego vende el producto al consumidor final. Este proceso requiere que la empresa gestione el proceso de exportación ocupándose de los muchos aspectos de fabricación y comercialización del producto para los compradores extranjeros.

Exportación indirecta: es cuando la compañía vende sus productos a un intermediario ubicado en el mercado local. El intermediario exporta los productos a agentes extranjeros que luego venden el producto al consumidor final.

Surtir pedidos pasivamente a través de compradores domésticos que luego exportan el producto: este tipo de ventas desde la perspectiva del vendedor son indistinguibles de las ventas nacionales. Sucede cuando un comprador llega y compra un producto y luego lo exporta, la compañía puede no darse cuenta de que su producto fue exportado.

Venta a compradores nacionales que representan usuarios finales o clientes extranjeros: por lo general la multinacionales, empresas de comercio exterior, los gobiernos internacionales entre otros, pueden requerir de bienes del extranjero. Este tipo de exportación se da cuando compradores que necesitan un producto producido en el extranjero, lo compran en un lugar por medio de un intermediario y lo envían a otro. Igualmente la empresa que fabrica el producto puede no enterarse de la exportación. (Daniels, Radebaugh, & Sullivan., 2004)

Avanzando en el razonamiento, para la elaboración de un análisis de exportación y logística, se debe identificar y definir que es la logística y los componentes que son útiles para el desarrollo de las actividades de exportación. Al respecto Bowersox, Smykay, La Londe (1968) arguyen que “la logística es un proceso, que incluye todas

las actividades que tienen un impacto en hacer que los bienes y servicios estén disponibles para los clientes cuándo y dónde deseen adquirirlos”.

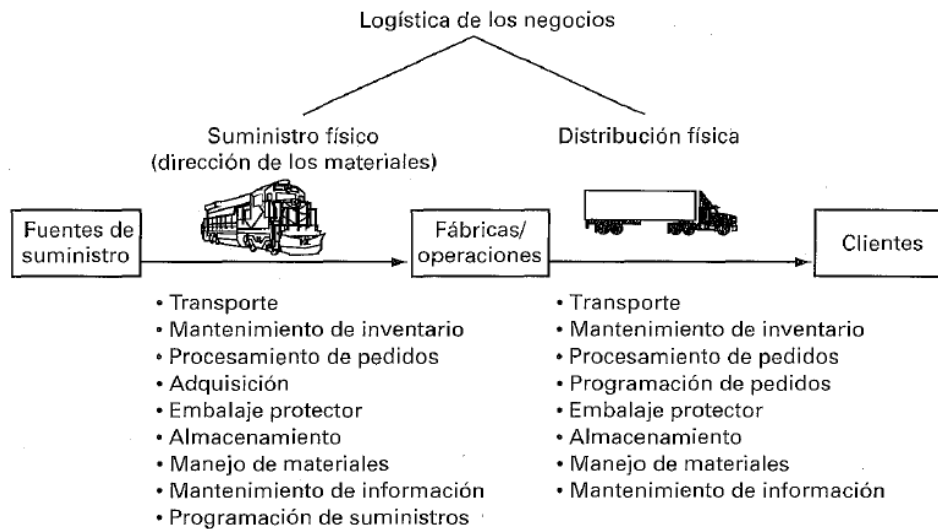
Por lo tanto, por medio de la logística eficiente, las empresas pueden tomar ventaja y sacar mayor provecho de los diferentes mercados. Anteriormente, los países tenían muchas restricciones para el intercambio de bienes y servicios y la movilidad de factores de producción era limitada, actualmente, gracias a la globalización, las barreras al comercio han disminuido significativamente permitiendo a las empresas adquirir de otros lugares del mundo los bienes que no se producen de manera local y exportar para adquirir nuevos mercados.

Al respecto Ballou (2004) manifiesta lo siguiente:

Los sistemas de logística eficientes permiten a los negocios del mundo tomar ventaja del hecho de que las tierras y las personas que las habitan no son igualmente productivas (...). Las actividades de logística proporcionan el puente entre las ubicaciones de producción y las de mercado, separadas por el tiempo y la distancia (...). La logística añade valor a los productos o servicios esenciales para la satisfacción del cliente y para las ventas. (p.3).

Luego de entender el concepto de la logística y su importancia, es necesario hablar de la relación entre logística y la cadena de suministro con el fin de determinar las actividades que componen la logística interna de las empresas y la logística de distribución. “Algunos proponen que la dirección de la cadena de suministros es sólo otro nombre para la dirección integrada de la logística de los negocios (IBLM, por sus siglas en inglés) y que con los años se ha fomentado el amplio alcance de la administración de suministros”. (Ballou, 2004). Sin embargo, la logística se ve como un subgrupo de actividades relacionadas con la cadena de suministro y no como un único proceso en un análisis logístico. Las actividades logísticas en la cadena de suministros según Ballou R. (2004) son:

Ilustración 1 Actividades de la logística en la cadena de suministros inmediata de una empresa



Fuente: Ballou R. (2004). Logística: administración de la cadena de suministro

No obstante. Para el desarrollo del análisis logístico se debe diferenciar la logística interna de la logística de exportación ya que abarcan actividades similares pero con diferencias importantes. Para que las empresas tengan una logística interna eficiente es necesario tener un ahorro en los costos totales en relación con los objetivos empresariales, dichos costos logísticos según Paz (2008) se clasifican en "costos de servicio al cliente, costos de transporte, costos de almacenes, costos de procesamiento de pedidos, costos de inmovilización de inventarios y costos de información".

Una explicación más detallada por parte del autor sobre los costos de cada una de estas áreas muestra lo siguiente:

Nivel de servicio: El costo asociado con servicios alternativos al cliente es el costo de ventas perdidas (no solamente el margen por no satisfacer la demanda, sino también el valor presente de todas las futuras contribuciones al beneficio que se diluyen cuando se pierde un cliente debido a largos tiempos de demora, baja disponibilidad de mercadería, u otras fallas en el servicio).

Costos de transporte: Los costos asociados al transporte pueden identificarse en totalidad o segmentadamente (internos, externos, por cliente, vendedor, porteador, producto o canal)

Costos de almacenes: Gastos que pueden eliminarse o incrementarse como consecuencia de la reducción o aumento de las unidades y recursos de almacenamiento.

Los costos de almacenamiento se pueden separar en dos categorías:

- Los relacionados con los movimientos de entradas y salidas asociados a la función de venta de productos en un mercado dado, que deben imputarse a costos de almacenes.
- Los costos relacionados con el almacenamiento de inventarios que deben incluirse dentro de los costos de mantenimiento de inventarios.

Procesamiento de pedidos y costos de información: incluyen los costos de tramitación de órdenes, entrada de órdenes, procesamiento de pedidos, costos operativos y de comunicación tanto interna como externa.

Costos de inmovilización de inventarios: conceptualmente, estos costos son dificultosos para determinar. Deberían incluir solamente los costos que varían con el nivel de inventario almacenado y que pueden ser categorizados en: costos financieros (costo de oportunidad), costos de servicios (seguros, impuestos, etc. Costos de espacio y costos de riesgo (obsolescencia, roturas, robos y reubicaciones). (Paz, 2008).

El manejo de los costos logísticos internos no es una tarea fácil, más aún porque de estos depende la eficiencia del desempeño de las empresas. No obstante en cuanto a la logística de exportación, las cosas son diferentes. “En el ámbito de las exportaciones la logística es algo más compleja debido a la necesidad de que la mercancía salga del país e ingrese a otro (...) y los procesos de exportación frecuentemente requieren, además de varios tipos de transporte (multimodal)”. (Kirchner, 2004)

Es por ello que la logística de exportación según el mismo autor, comprende esencialmente cuatro tareas que son:

- Tramitación aduanal
- Transporte
- Seguros

- Formas internacionales de pago

La tramitación aduanal: comprende la serie de acciones y documentos necesarios para que la autoridad aduanera permita la entrada o salida de mercancía de un país. En cuanto a las exportaciones los documentos para exportar son:

- Carta de instrucciones
- Factura comercial
- Pedimento de exportación
- Pedimento de importación
- Conocimiento de embarque
- Póliza de seguro
- Carta de crédito
- Certificado sanitario
- Certificado de calidad
- Certificado de origen
- Lista de empaque
- Legalizaciones diversas.

El transporte: Los medios de transporte de las mercancías para el comercio internacional son

- Terrestre: autotransporte de carga y ferrocarril
- Transporte por agua: fluvial y marítimo.
- Transporte aéreo
- Transporte multimodal

Dependiendo del tipo de mercancías, se puede utilizar distintos tipos de transporte, general o específico para un tipo de mercancía o carga: barcos contenedorizados o no contenedorizados, barcos o vagones graneleros, contenedores refrigerados, barcos o vagones o autotransportes líquidos entre otros.

Seguros: La logística de exportación también contempla la conveniencia de asegurar la mercancía de exportación, lo cual implica la necesidad de mantenerse informados de los tipos de seguro y tarifas que ofrecen las diferentes compañías de seguro, así como el tipo de siniestros previstos en los contratos correspondientes. En esta parte también se contemplan los términos de comercio internacional para el asunto de las responsabilidades.

Formas internacionales de pago: Abarcan diferentes opciones tales como:

- Efectivo
- Cheque
- Giro bancario
- Letra de cambio
- Carta de crédito
- Cobranza
- Transferencia de fondos
- Orden de pago
- Tarjetas de crédito internacional, entre otros. (Kirchner, 2004)

Estas actividades relacionadas con cada una de las áreas de la logística de exportación son clave para que las organizaciones tengan éxito en el mercado internacional, si se desarrollan correctamente permiten generar competitividad y fortalecer el posicionamiento de las empresas en el mercado extranjero, pero sino son bien aplicadas pueden obstaculizar el desempeño de las organizaciones,

4.3 MARCO CONCEPTUAL

A continuación se presenta la definición y significado de algunos conceptos utilizados en el desarrollo de este trabajo de investigación los cuales sirven de entendimiento y contextualización para el lector.

4.3.1 Conceptos

- ❖ **Agencias de aduanas:** Oficina pública que facilita la importación y exportación de mercancías, que estén sujetos a la inspección de aduanas y restricciones.
- ❖ **Nodos de transferencias:** Espacio donde convergen varias redes de transporte de carga en un proceso de exportación.
- ❖ **Estructura organizacional:** forma de organización empresarial de acuerdo a sus necesidades.
- ❖ **Estructura funcional:** forma de organización empresarial de acuerdo a departamento y funciones.
- ❖ **Estructura matricial:** Forma de organización de una empresa combinando la estructura por departamentos y por proyectos.
- ❖ **Nivel de servicio:** costos de los servicios de atención a los clientes.
- ❖ **Oferta exportable:** cantidad de producto que una empresa está en capacidad de exportar.
- ❖ **Adaptabilidad:** formas de adecuación de los productos para ser exportados de acuerdo a los requerimientos internacionales.
- ❖ **Tránsito internacional aduanero:** régimen al cual se cobija una mercancía durante el transporte desde la aduana del país exportador hasta el país importador.
- ❖ **Distribución física internacional:** forma en la cual se distribuye una mercancía en un país extranjero.
- ❖ **Posición arancelaria:** código con el cual se clasifica e identifica una mercancía en un proceso de exportación e importación.

- ❖ **Cuentas de compensación:** cuentas en un intermediario financiero extranjero para recibir pagos de un proceso de exportación.
- ❖ **Incoterms:** Términos de negociación internacional bajo los cuales se pactan las negociaciones en un proceso de exportación e importación, los cuales dejan claras las responsabilidades y derechos y transferencia del riesgo.
- ❖ **Zona primaria aduanera:** lugar autorizado por la aduana para recibir, almacenar, y movilizar mercancía en un proceso de importación y exportación.
- ❖ **Código CIUU:** codificación de que permite clasificar las empresas de acuerdo a la actividad comercial.
- ❖ **Lead time:** tiempo de entrega al cual se compromete una empresa para entregar una mercancía.
- ❖ **Agente de carga:** Persona natural o jurídica que se encarga de contactar al exportador o importador con el transportista para la prestación del servicio de movilidad de las mercancías.
- ❖ **Transportista:** persona natural o jurídica que se encarga de la movilización de la mercadería a exportar o importar.
- ❖ **Soporte de apoyo a la oferta:** Son muestras comerciales que se envía al exterior en un proceso de exportación.

5 ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 TIPO DE ESTUDIO

La investigación es de tipo descriptiva, plantea como es el proceso de exportación y logística en las empresas dado un análisis y muestra las características que poseen las empresas del sector de manufactura de exportación del municipio de Tuluá. Además describe factores que inciden en el desempeño de los procesos de exportación y logística de las organizaciones y como se refleja en su funcionamiento.

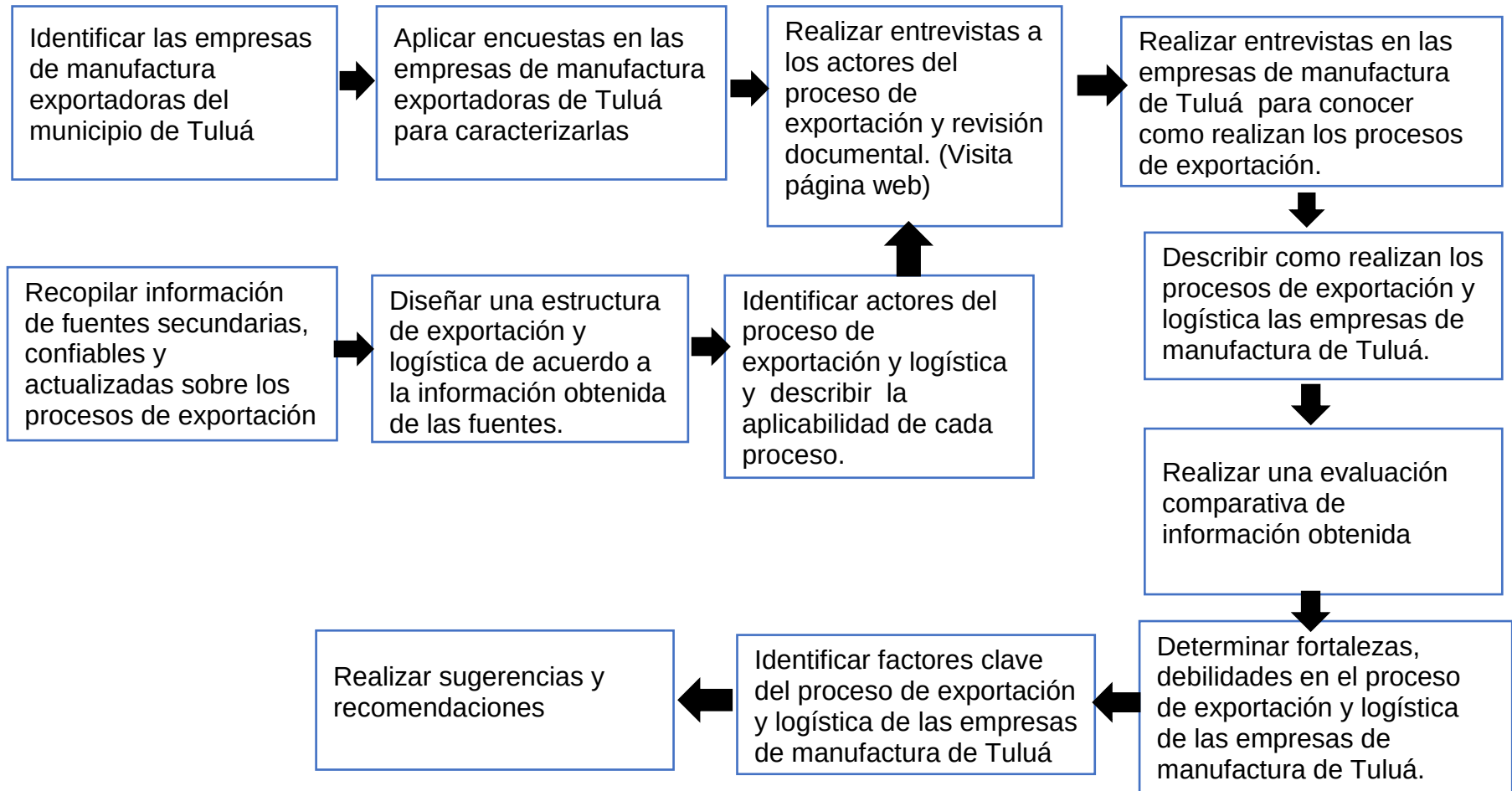
5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación que se utilizó para la consecución de los objetivos es la observación para la identificación de las empresas objeto de estudio y para conocer los componentes de la estructura de exportación y logística. Además se empleó el método inductivo para examinar las unidades de estudio y a partir de hechos particulares del desempeño en los procesos de exportación y logística de cada una de las empresas analizadas se observó la situación presentada y con base en la teoría se llegó a conclusiones generales sobre el desarrollo de dichos procesos en las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá.

Del mismo modo se empleó el método analítico, para el análisis individual del desempeño de cada empresa estudiada en materia de exportación y logística para posteriormente integrar dichos análisis y generar una síntesis que conllevo a la determinación de la situación empresarial general.

5.2.1 Metodología de desarrollo del trabajo de investigación

Ilustración 2. Pasos del desarrollo del Trabajo.



Fuente: creación propia

5.3 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Las fuentes de este trabajo de investigación son primarias para la recolección de información directamente de las empresas, y fuentes secundarias para la obtención de información en que se soporta la investigación tales como antecedentes, teorías, información de procesos de exportación entre otros.

Las técnicas de esta investigación son de tipo cualitativas tales como entrevistas a los dirigentes de las empresas, para obtener información que permita conocer el proceso de exportación y logística de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá y cuantitativas en el análisis de la información suministrada por las empresas para determinar los factores clave del eficiente desempeño logístico y la situación actual en materia logística de las empresas.

5.3.1 Cuadro de técnicas e instrumentos de recolección de información.

Tabla 1. Técnicas e instrumentos de recolección de información por objetivo

Objetivos	Técnicas cualitativas aplicadas	Técnicas cuantitativas aplicadas	Componente teórico	Actores
• Describir las características generales de las empresas manufactureras exportadoras del municipio de Tuluá.	Encuesta		➤ Clasificación de las empresas ➤ Tipos de estructura organizacional ➤ Tipos de exportación	Gerente de la empresa
• Diseñar la estructura general de exportación que permite a las empresas realizar un proceso de exportación exitoso.	Revisión documental Entrevistas		➤ Proceso de exportación Mincit ➤ Guía para exportar desde Colombia Pro Colombia ➤ Pasos para exportar Legiscomex	Investigador Entidades de apoyo
• Mostrar la aplicabilidad de los procesos de exportación diseñados en el contexto actual y local y los diferentes actores involucrados.	Revisión documental Entrevistas		➤ Pasos exportar Legiscomex ➤ Proceso de exportación Mincit ➤ Guía para exportar desde Colombia Pro Colombia	Entidades de apoyo
• Describir las actividades que componen los procesos de exportación y logística de las empresas de manufactura exportadoras del municipio de Tuluá.	Entrevista		➤ Logística empresarial ➤ Actividades logísticas de la cadena de suministro ➤ Áreas de la logística de exportación	Gerente de la empresa
• identificar factores clave que influyen de manera positiva y negativa en el desempeño de los procesos de exportación y logística de las empresas de manufactura exportadoras del municipio de Tuluá	No aplica	No aplica	➤ Elemento de la Logística de exportación	Investigador

Fuente: Creación propia

5.3.2 Muestreo seleccionado

El tipo de muestreo fue aleatorio simple con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. El muestreo estuvo orientado a las empresas de manufactura exportadoras del municipio de Tuluá Valle del cauca, en el cual se tomó una muestra de una población objetivo de diez empresas que cumplieron con las características de selección que son:

- Empresas de manufactura
- Que tengas actividad de exportación
- Que se encuentre registradas en la cámara de comercio
- Que sean del municipio de Tuluá.

5.3.3 Población y muestra

La población objetivo fueron las empresas de manufactura exportadoras del municipio de Tuluá. El tamaño de la población se determinó con base en información subministrada por la cámara de comercio del municipio de Tuluá acerca del número de empresas de manufactura registradas que tienen actividad de exportación en la región.

Para ello se realizó un proceso de filtración hasta obtener las empresas que cumplen con las características de selección mencionados con anterioridad y obteniendo los siguientes resultados:

Inicialmente se encontró que a nivel departamental existen 194 empresas de manufactura que exportan, posterior a ello a nivel regional en los municipios de Tuluá y Buga se encontró un total de 19 empresas de manufactura de exportación dentro de las cuales 10 de ellas son pertenecientes al municipio de Tuluá y fueron las que se utilizaron como objeto de estudio para este trabajo de investigación.

La selección de las unidades que conformaran la muestra se realizara de manera aleatoria en la población definida anteriormente. El tamaño de la muestra se estima en diez empresas que cumplen con los requisitos de selección.

5.3.4 Formula de la muestra

Con el fin de determinar el número de encuestas a realizar se utilizó el siguiente modelo estadístico, el cual es pertinente para determinar el tamaño de la muestra en población finita y de tamaño pequeño.

$$n = \frac{Z^2 PQN}{\varepsilon^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Dónde:

N= Tamaño de la población (10 empresas de manufactura exportadoras del municipio de Tuluá)

Z= Nivel de confianza (95%= 1,96 Z)

P= Probabilidad de que el evento ocurra (50%)

Q= Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

E= Error estándar (5%)

$$n = \frac{[(1,96)^2 (0,50)(0,50)(0,10)]}{[(0,05)^2 (10-1) + (1,96)^2 (0,50)(0,50)]}$$

n= 10 empresas a encuestar.

5.3.5 Planeación de fuentes de recolección de la información

Tabla 2. Fuentes y estado de recolección de la información

PROCESOS											
Actor	Técnicas y fuentes de obtención de información sobre los actores y procesos.	Análisis de requerimientos para exportar	Análisis del producto y el potencial exportador	Estudio de mercado y demanda	Negociación, medios de pago y aranceles.	Logística y distribución física internacional	Solicitud de permisos de exportación	Tramites ministerio ante el Mincit.	Recepción del pago, declaración de exportación, autorización y despacho	Declaración de cambio y venta de divisas.	Devolución de IVA.
Exportadores	Fuente primaria. Entrevista – encuesta										
Importadores	No aplica	No aplica	no aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Bancos	Fuente secundaria. Revisión página web										
Agentes de carga	Fuente secundaria. Revisión página web										
Aseguradoras	Fuente secundaria. Revisión página web.										

Tabla 2. (Continuación)

PROCESOS											
Agentes de aduana	Fuente primaria. Entrevista										
Entidades reguladoras y controladoras	Fuente primaria. Entrevista										
	Fuente secundaria Revisión página web										
Simbología											
											
Significado	Poca información	Información media				Suficiente información			No brinda información		

Fuente: Creación propia

5.3.6 Formato de la entrevista

Tabla 3. Formato de entrevista aplicada a las empresas

Ficha técnica de la entrevista	
Propósito(s) de la Entrevista:	Describir los procesos de exportación y logística de las empresas de la región.
	Destacar las buenas prácticas empresariales y determinar factores clave de los procesos de exportación de las empresas de la región.
Población Objetivo:	
Tamaño de la Muestra:	9 empresas
Confianza y error muestral:	Nivel de confianza: 95% Error muestral: 5%
Tipo de entrevista:	Entrevista semi estructurada en profundidad
Aplicación de la entrevista	
Fecha de realización de la entrevista:	
Nombre del Entrevistador:	Daniel Eduardo Arciniegas Martínez
Nombre de la empresa	
Nombre de la persona entrevistada:	
Cargo:	
Cuestionario de preguntas abiertas	
1	Pregunta #1:
	Respuesta, y comentarios adicionales:
2	Pregunta #2
	Respuesta, y comentarios adicionales:
3	Pregunta #3:
	Respuesta, y comentarios adicionales:
4	Pregunta #4
	Respuesta, y comentarios adicionales:

Fuente: creación propia

6 RESULTADOS

6.1 CAPITULO 1. CARACTERIZACIÓN DE LAS EMPRESAS DE MANUFACTURA EXPORTADORAS DEL MUNICIPIO DE TULUA

Durante el desarrollo de este trabajo de investigación, inicialmente se tenía previsto tomar como objeto de estudio diez empresas de manufactura exportadoras del municipio de Tuluá, no obstante, en el proceso de recolección de la información, solo se logró acceder a nueve de las diez empresas previstas ya que en una de ellas (Ingenio carmelita S.A) no se logró acceder a la información. Por lo anterior la siguiente información, es un compendio del análisis de la información obtenida por medio de una encuesta (Ver anexo 1. Resultados de la encuesta a las empresas) y una entrevista (ver anexo 4, Resultados de la entrevista aplicada a las empresas) direccionada a nueve empresas de manufactura exportadoras de la región que son.

Tabla 4. Empresas de manufactura exportadoras objeto de estudio

NOMBRE	CIUDAD
NUTRIUM	TULUA
LUCERNA	TULUA
BAS INGENIERIA	TULUA
BENTONITAS SAS	TULUA
INDUCORSET	TULUA
LEVAPAN	TULUA
VICKY TASCON	TULUA
INDUSTRIA DE HARINAS	TULUA
MAR DE CRISTAL	TULUA

Fuente: Creación propia

6.1.1 Clasificación de las empresas de acuerdo al sector

El proceso de caracterización de las empresas permite otorgarles cualidades para diferenciarlas entre sí o determinar similitudes entre ellas. De acuerdo con los postulados de zuani (2003) sobre clasificación de las empresas de acuerdo al sector de actividad en que operan y con base en las encuestas aplicadas (Ver anexo 1 Resultados de la encuestas, preguntas de caracterización y análisis) en las empresas mencionadas anteriormente, se encontró las siguientes características.

El 88,9% es decir 8 empresas, se dedican por completo al sector de manufactura, mientras que el 11, 1% es decir 1 empresa restante, pertenece al sector primario y secundario ya que sus actividades son la minería y el procesamiento de los materiales extraídos.

La siguiente tabla muestra con detalle los resultados encontrados de la clasificación de las empresas de acuerdo al sector de actividad en el que operan:

Tabla 5. Clasificación de las empresas de manufactura exportadoras según el sector económico

Empresa	Ciudad	Sector
NUTRIUM S.AS	TULUA	Secundario
LUCERNA S.A.S	TULUA	Secundario
BAS INGENIERIA	TULUA	Secundario
BENTONITAS SAS	TULUA	Primario y secundario
INDUCORSET	TULUA	Secundario
LEVAPAN	TULUA	Secundario
VICKY TASCON	TULUA	Secundario
INDUSTRIA DE HARINAS	TULUA	Secundario
MAR DE CRISTAL	TULUA	Secundario

Fuente: creación propia

6.1.2 Clasificación de acuerdo ámbito de la cobertura de operación.

En cuanto a la a la clasificación según la cobertura en que operan las empresas de manufactura de exportación de Tuluá se encontró que 3 de las 9 empresas objeto de estudio operan a nivel nacional e internacional simultáneamente, 1 opera a nivel provincial e internacionalmente, 3 operan a nivel nacional y 2 a nivel internacional únicamente. La siguiente tabla explicada de manera detallada la cobertura de operación de las empresas de manufactura de Tuluá.

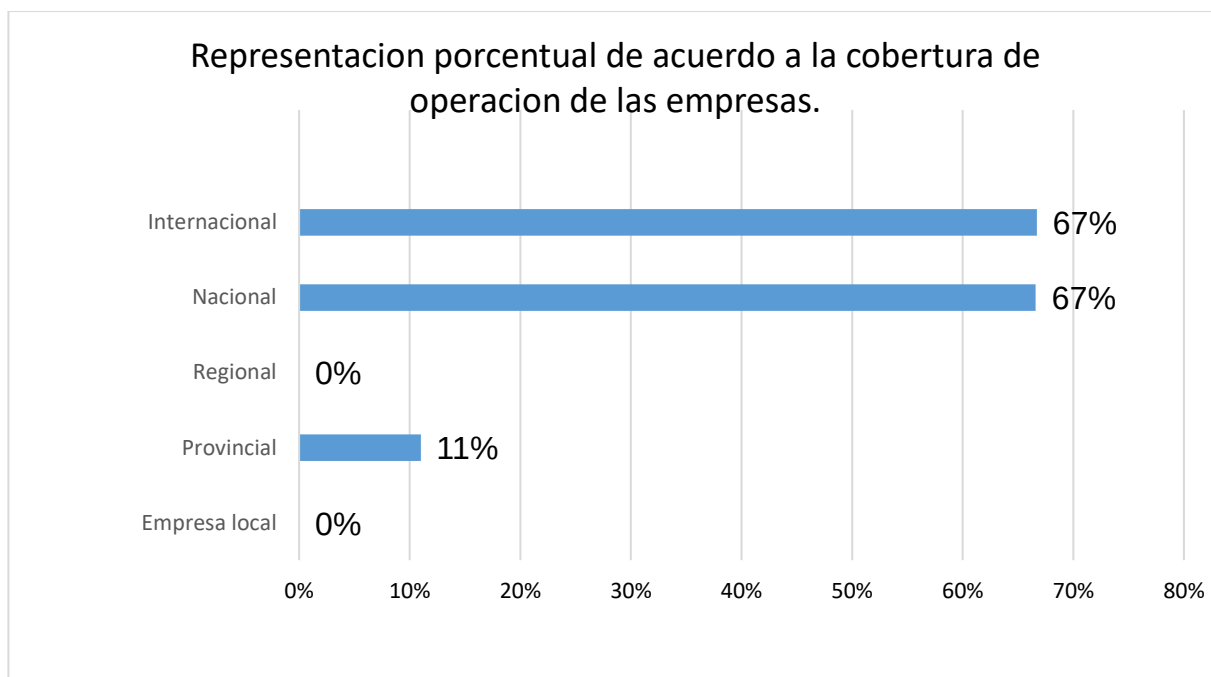
Tabla 6. Cobertura de operación de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá

Empresa	Ubicación	Cobertura en que opera
NUTRIUM S.A.S	TULUA	Nacional e internacional
LUCERNA S.A.S	TULUA	Provincial e internacional
BAS INGENIERIA	TULUA	Nacional
BENTONITAS SAS	TULUA	Internacional
INDUCORSET	TULUA	Nacional
LEVAPAN	TULUA	Internacional
VICKY TASCON	TULUA	Nacional
INDUSTRIA DE HARINAS	TULUA	Nacional e internacional
MAR DE CRISTAL	TULUA	Nacional e internacional

Fuente: creación propia

Una representación porcentual de la información, revela que el 11% de las empresas operan a nivel provincial, el 66,7% operan a nivel nacional, el 66,7% a nivel internacional de manera simultánea tal como lo muestra el siguiente grafico de cobertura de la operación de las empresas de manera porcentual.

Ilustración 3. Representación porcentual de acuerdo a la cobertura de operación de las empresas



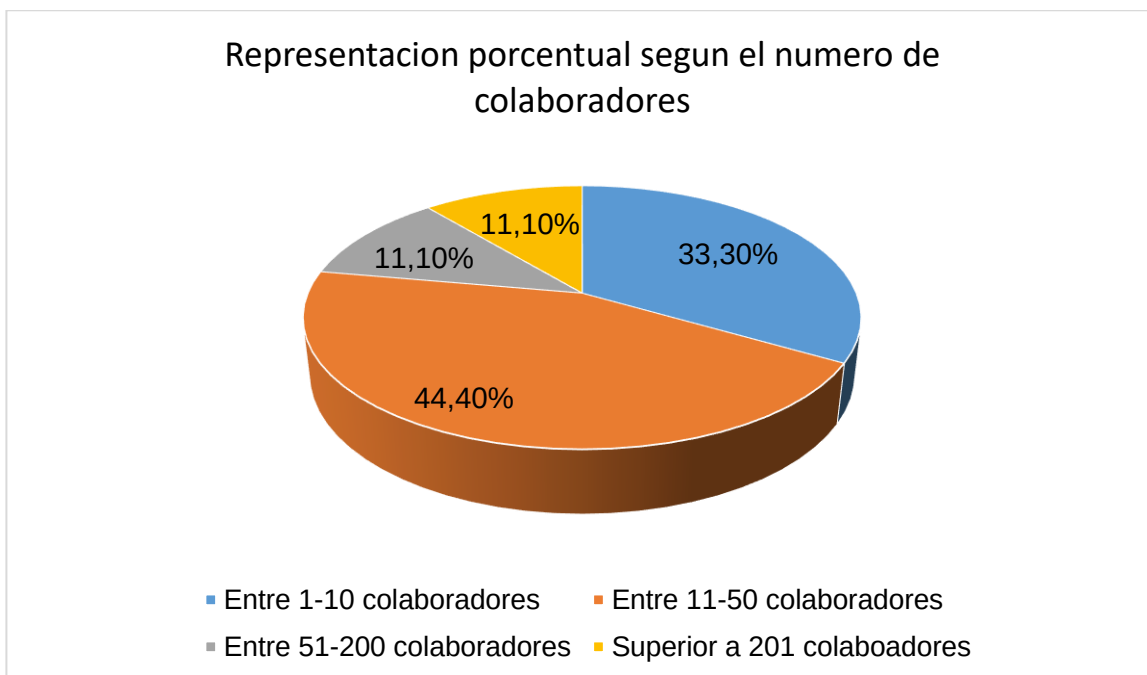
Fuente: creación propia

6.1.3 Clasificación de acuerdo al tamaño

Para obtener una correcta clasificación de acuerdo al tamaño se indago en las empresas objeto de estudio acerca del número de colaboradores con él que cuenta la empresa y acerca del valor de los activos totales de la compañía obteniendo los siguientes resultados:

Con respecto al número colaboradores se encontró que 3 empresas, es decir el 33.3% posee un numero de colaboradores entre 1-10 personas, 4 empresas, es decir, el 44,4% posee entre 11-50 colaboradores, 1 empresa, el 11,1 % posee entre 51-200 colaboradores y finalmente 1 sola empresa que representa el 11,1 % posee más de 201 colaboradores.

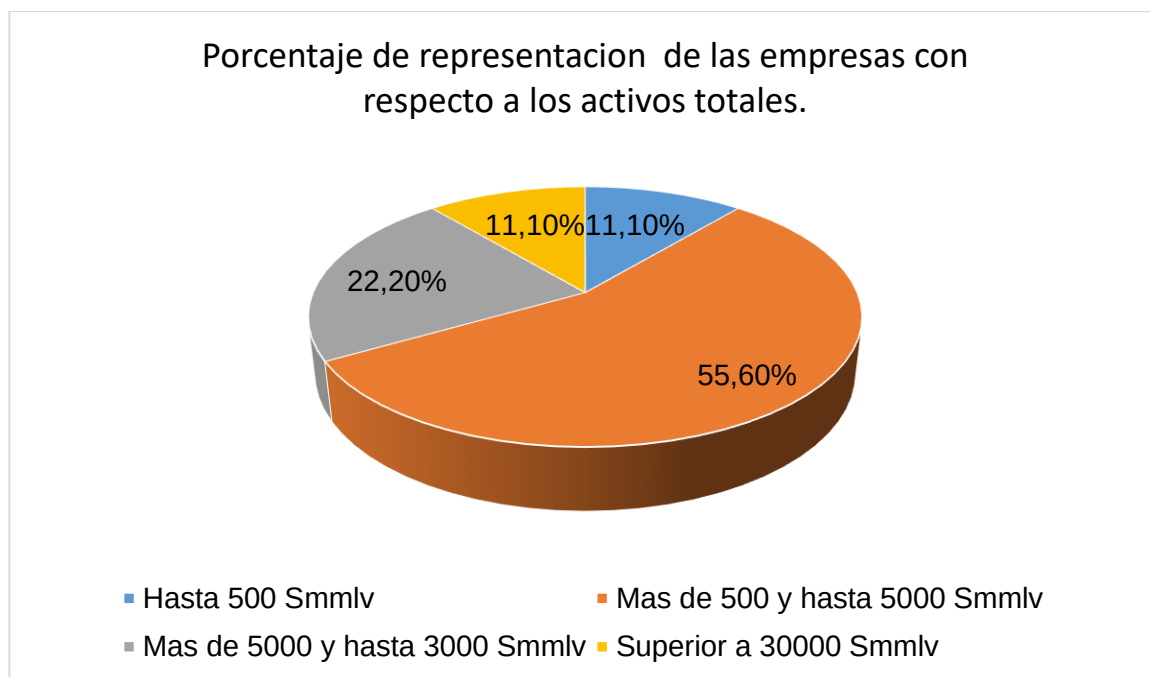
Ilustración 4. Representación porcentual según el número de colaboradores



Fuente: creación propia

Con respecto al valor de los activos totales el 1 empresa que representa el 11,1% de las empresas encuestadas tiene un valor de activos totales de hasta 500 SMMLV (Salarios mínimos mensuales legales vigentes), 5 empresas que representan el 55,6% tienen un valor total de activos de más de 500 y hasta 5.000 SMMLV, 2 empresas, es decir el 22,2% tiene un valor de activos totales superior a 5000 y hasta 30.000 SMMLV y 1 empresa, es decir el 11.1% restante tiene un valor de activos totales superior a 30.000 SMMLV.

Ilustración 5. Porcentaje de representación de las empresas con respecto a los activos totales



Fuente: creación propia

La información anterior acerca del número de colaboradores y el valor de los activos totales son datos que permiten determinar según el tamaño como se clasifican las empresas de manufactura exportadoras del municipio de Tuluá. Con base en los postulados de Fleitman (2000) para clasificar las empresas y en los aportes sobre clasificación de las empresas brindados por Bancoldex en el cuadro de clasificación de las empresas que se presenta a continuación.

Tabla 7. Clasificación de las empresas según Bancoldex

Tamaño	Activos totales SMMLV
Microempresas	Hasta 500 (\$390.621.000)
Pequeña	Superior a 500 y hasta 5.000 (\$3.906.210.000)
Mediana	Superior a 5.000 y hasta 30.000 (\$23.437.260.000)
Grande	Superior a 30.000 (\$23.437.260.000)
SMMLV para el año 2018 \$781.242)	

**Fuente: Creación propia con base en información del sitio web de
(Bancoldex, 2018)**

Se obtuvieron los siguientes resultados:

El 11,1% de las empresas de manufactura exportadoras de la región de Tuluá encuestadas se clasifican como microempresas, el 55,6% se clasifican como pequeñas empresas, el 22,2% de las empresas son medianas empresas y el 11,1% como grandes empresas.

Tabla 8. Clasificación de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá según su tamaño

Clasificación de las empresas de manufactura de Tuluá según su tamaño	
Microempresas	11,1%
Pequeñas empresas	55,6%
Medianas empresas	22.2%
Grandes empresas	11.1%

Fuente: creación propia

6.1.4 Clasificación de acuerdo a la estructura organizacional

Con respecto a la estructura organizacional, con base en los postulados de Koontz (1998) sobre organización de la estructura de acuerdo a la estrategia se logró identificar que las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá, organizan la estructura de la siguiente forma:

Tabla 9. Estructura organizacional de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá

EMPRESA	TIPO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
NUTRION S.A.S	Por funciones o departamentos
LUCERNA SAS	Por unidades estratégicas de negocios
INDUCORSET	De acuerdo al cliente y al producto o tipos de productos
INDUSTRIA DE HARINAS DE TULUA	Funciones o departamentos, productos o líneas de productos y por unidades estratégicas de negocios
B.A.S INGENIERIA	De acuerdo al producto o líneas de productos y matricial.
BENTONITAS COLOMBIANAS SAS	De acuerdo al producto o líneas de productos
MAR DE CRISTAL	Por funciones o departamentos
LEVAPAN	Por funciones o departamentos, de acuerdo al territorio, de acuerdo al producto y unidades estratégicas de negocios
VICKY TASCON	De acuerdo al cliente

Fuente: Creación propia

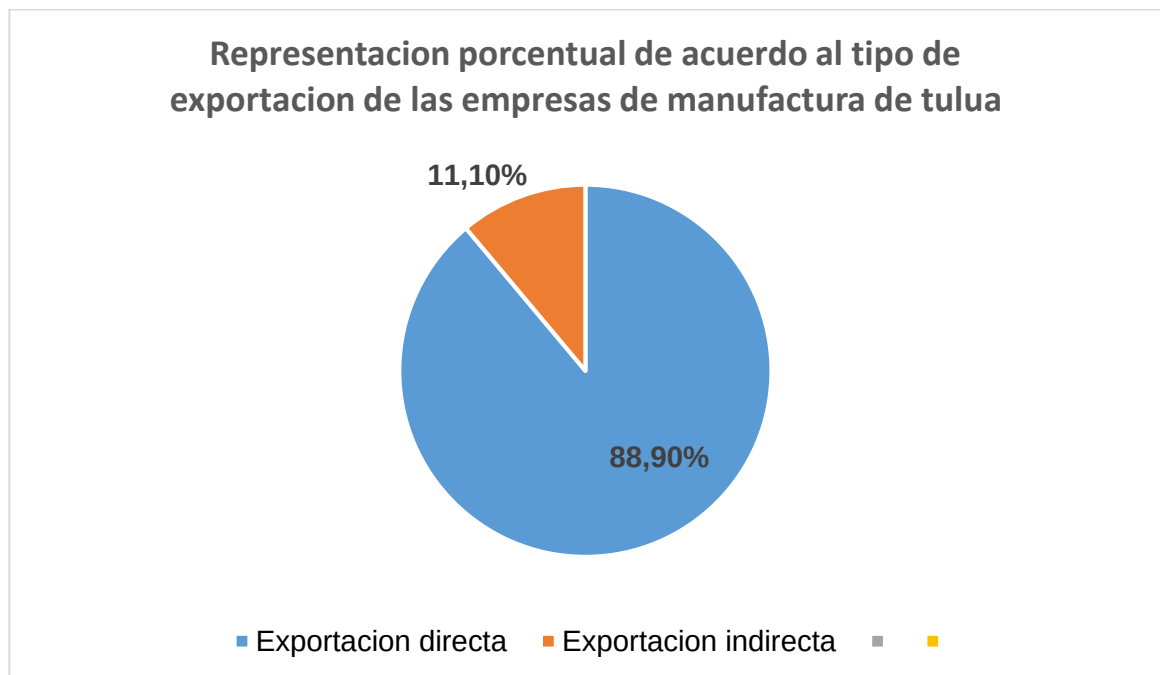
La información obtenida muestra que la estructura más empleada por las empresas para desplegar sus estrategias es por productos o líneas de productos, seguido de funciones o departamentos, luego unidades estratégicas de negocios, seguido la estructura por clientes y en último la estructura matricial y por territorios.

6.1.5 Clasificación según el tipo de exportación

Con respecto al tipo de exportación, la clasificación y caracterización de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá se realizó de acuerdo con los aportes Daniels (2004) sobre los tipos de exportación. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

El 88,9% de las empresas de manufactura de la región, exportan de manera directa al mercado internacional y el 11,1% lo hacen de manera indirecta. A continuación se presentan gráficamente los datos obtenidos.

Ilustración 6. Clasificación de las empresas de acuerdo el tipo de exportación



Fuente: Creación propia

6.2 CAPITULO 2. DISEÑO DE LA ESTRUCTURA GENERAL DEL PROCESO DE EXPORTACIÓN

La siguiente estructura de exportación, es una construcción basada en los aportes de entidades de apoyo a la exportación como Pro Colombia, Legiscomex y el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, con el ánimo de definir claramente los pasos fundamentales que permiten llegar a una correcta exportación. Inicialmente se abordan aspectos relacionados con el proceso interno que requiere la empresa en la preparación para el proceso de exportación, y posteriormente se profundiza en los demás procesos que permiten tener éxito en los mercados internacionales.

La siguiente tabla presenta los pasos que se deben tener en cuenta al momento de realizar una exportación desde Colombia de acuerdo a las diferentes fuentes de información mencionadas anteriormente:

Tabla 10. Proceso de exportación según las fuentes

Pro Colombia	Legiscomex	Ministerio De Comercio, Industria Y Turismo
Registro como exportador	Estudio de mercado y localización de la demanda	Ubicación de la sub partida arancelaria
Estudio de mercado y localización de la demanda potencial	Registro ante la Cámara de Comercio y obtención del NIT	Registro como exportador
Ubicación de la posición arancelaria	Inscripción en el registro único tributario Rut	Estudio de mercado y localización de la demanda potencial
Procedimientos de visto bueno	Costeo	Procedimientos de visto bueno
Procedimientos aduaneros para despacho ante la DIAN:	Solicitud de la cotización internacional	Procedimientos aduaneros para despacho ante la DIAN

Tabla 13. (Continuación)

Medios de pago	Aceptación de la cotización y establecimiento del medio de pago	Medios de pago
Procedimientos cambiarios o reintegro de divisas	Preparación del producto a exportar	Procedimientos cambiarios o reintegro de divisas
	Remisión de la factura	
	Contratación del transporte y seguro	
	Solicitud de permisos de exportación	
	Tramites ministerio de Comercio, Industria y Turismo	
	Diligenciamiento del documento de exportación	
	Autorización y despacho	
	Recepción del pago de la mercancía	
	Diligenciamiento de la declaración de cambio y venta de divisas al intermediario cambiario (reintegro de divisas)	
	Solicitud de devolución de IVA.	

Fuente: creación propia con base en los aportes de Pro Colombia, Legiscomex y el Ministerio de Comercio Industria y Turismo.

Para efectos de comprensión, en este trabajo de investigación, se agrupan los procesos mencionados por Pro Colombia y Legiscomex y se complementan con aportes del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, logrando así por medio de una evaluación comparativa minuciosa y detallada de cada uno de ellos obtener como resultado un total de diez procesos necesarios para exportar un bien o servicio y que componen la estructura general de exportación diseñada. Dichos procesos son los siguientes:

- **Análisis de requerimientos de la empresa para exportar**
- **Análisis del producto y evaluación del potencial exportador**
- **Estudio de mercado y localización de la demanda**
- **Negociación, establecimiento de los medios de pago y ubicación de la posición arancelaria.**
- **Logística y distribución física internacional**
- **Solicitud de permisos de exportación**
- **Tramites ministerio de comercio, industria y turismo**
- **Recepción del pago de la mercancía y diligenciamiento del documento de exportación, autorización y despacho**
- **Diligenciamiento de la declaración de cambio y venta de divisas al intermediario cambiario (reintegro de divisas)**
- **Solicitud de devolución de IVA.**

A continuación se explican de manera detallada cada uno de estos procesos y sus respectivas actividades, además se muestra un panorama real de aplicabilidad de cada uno de ellos, requisitos necesarios para la ejecución de cada actividad y se identifican actores fundamentales que intervienen en cada etapa del desarrollo de las actividades de exportación y logística.

6.2.1 Análisis de requerimientos de la empresa para exportar

Antes de iniciar la exportación de un bien o servicio, a nivel interno las empresas deben cumplir con una serie de requisitos necesario para poder incursionar en mercados internacionales. En Colombia, estos requisitos se relacionan con la inscripción y el registro de la empresa ante las entidades correspondientes, es por ello que en esta estructura de exportación el primer proceso abarca estas actividades que son realmente necesarias.

- **Registro ante la Cámara de Comercio y obtención del NIT e Inscripción en el registro único tributario o RUT.**

Mientras Pro Colombia denomina estas actividades como el registro de exportador, Legiscomex lo muestra como el segundo y tercer paso para exportar, después de un análisis de localización y demanda. Para efectos de comprensión, en este trabajo de investigación se considera pertinente manejar estas actividades como un único y primer punto antes del análisis de mercado ya que en el proceso de exportación es fundamental que la empresa se encuentre registrada e identificada legalmente antes de pensar en internacionalizarse, de esta manera se aprovechan las oportunidades en el momento en que se presenten y se aprovecha el tiempo pues en comercio exterior y en los procesos de exportación son una variable fundamental que hay que saber manejar.

Al respecto, sobre el registro ante cámara y comercio, Legiscomex arguye que

La Cámara de Comercio al efectuar la matrícula mercantil de persona natural remitirá a la DIAN la información pertinente para que esta asigne el NIT, el cual quedará consignado en el Certificado de Matrícula y de Existencia y Representación Legal. Para quedar formalizado ante la DIAN deberá obtener el certificado del RUT que expide dicha entidad. A partir del primero de noviembre del 2005, el certificado RUT puede ser obtenido por primera vez en cualquier sede de la Cámara de Comercio. Si requiere copias adicionales deberán ser solicitadas directamente en la Dian.

Tramitar el Registro Único Tributario (RUT) en cualquier oficina de la DIAN o SuperCade.

Se procede a la inscripción en el RUT el cual es este es el mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar a las personas y entidades que tengan la calidad de contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y no contribuyentes declarantes de ingresos y patrimonio; los responsables del régimen común y los pertenecientes al régimen simplificado; los agentes retenedores; los importadores, exportadores y demás usuarios aduaneros, y los demás sujetos de obligaciones administradas por la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, respecto de los cuales esta requiera su inscripción.

La información contenida en el RUT podrá ser suministrada a otras entidades públicas o privadas a través de resoluciones o convenios, en los términos y condiciones que establezca la DIAN, siempre que la misma no esté sujeta a reserva conforme a la Constitución o la ley.

El RUT sustituye e incorpora:

- El registro tributario utilizado por la DIAN.
- El registro nacional de vendedores.
- El registro nacional de exportadores de bienes y servicios.
- El registro de los usuarios aduaneros autorizados por la DIAN.
- El registro de profesionales de compra y venta de divisas autorizados por la DIAN.

Están obligados a inscribirse en el RUT:

- Las personas y entidades que tengan la calidad de contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta.
- Las personas y entidades no contribuyentes, declarantes de ingresos y patrimonio.
- Los responsables del impuesto sobre las ventas pertenecientes a los regímenes común o simplificado.
- Los agentes retenedores.
- Los importadores y exportadores.
- Los profesionales en compra y venta de divisas.
- Los agentes de carga internacional, los agentes marítimos, los depósitos habilitados públicos y privados, las comercializadoras internacionales CI, los comerciantes de las zonas de régimen aduanero especial, los comerciantes del puerto libre de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, los intermediarios de tráfico postal y envíos urgentes, los operadores de transporte multimodal, las agencias de aduanas, los titulares de puertos y muelles de servicio público o privado, los transportadores en el régimen de

importación o exportación, los transportistas nacionales para operaciones del régimen de tránsito aduanero, los usuarios operadores de zonas francas, los usuarios de zonas francas industriales de bienes y servicios, los usuarios aduaneros permanentes, los usuarios altamente exportadores, los usuarios de zonas económicas especiales de exportación y demás usuarios aduaneros. (Legiscomex, 2018).

6.2.2 Análisis del producto y evaluación del potencial exportador

Avanzando en el razonamiento, el segundo proceso de la estructura general de exportación diseñada, es el análisis del producto que se va a exportar. Este punto implica un análisis interno de la compañía direccionado hacia la obtención de un producto competente para ser internacionalizado y que cumpla con los requisitos para ser exportado. Legiscomex en el paso siete de su proceso de exportación, denomina este proceso como preparación del producto a exportar, donde se trata los temas relacionados con la adecuación del producto, los riesgos de comercialización, las características del producto, legislación del país, cultura, normas entre otros. No obstante, de acuerdo con Pro Colombia en la ruta exportadora que es una fuente de información actualizada y apropiada para el proceso de exportación en Colombia, el análisis del producto a exportar debe abarcar las siguientes áreas y actividades:

- **Disponibilidad de producto**

Con base al producto a exportar, se debe ofrecer solo lo que se esté en capacidad de producir de forma estable y continua.

- **Calidad**

La calidad debe ser la requerida por el mercado, teniendo en cuenta las expectativas del cliente. Se puede considerar certificaciones de calidad internacional.

- **Valor agregado**

Características que le dan al producto un factor diferenciador y a su vez un mayor potencial comercial teniendo en cuenta la competencia.

- **Óptima relación calidad/precio**

La empresa debe contar con las condiciones necesarias para enfrentar nuevos retos como establecer precios competitivos y a su vez cumplir con los estándares de seguridad en la calidad de los productos.

- **Adaptabilidad**

Adecuación del producto de acuerdo a las distintas necesidades y condiciones de cada mercado, teniendo en cuenta barreras culturales, regulación, atributos físicos y de empaque del producto.

- **Evaluación del producto con mayor potencial exportador**

Revisar el estado de la empresa en aspectos administrativos, financieros, legales, de producción y experiencia en el mercado nacional de acuerdo con el interés de internacionalizarse.

- **Fortalecimiento de conocimientos en comercio exterior**

Es necesario conocer los temas claves del comercio exterior y fortalecer los conocimientos a través de conferencias y talleres prácticos. (PROCOLOMBIA, 2018).

En el análisis del producto y el potencial exportador, es necesario tener en cuenta los costos, si bien es cierto que los costos son un elemento transversal que se debe evaluar a lo largo de todas las etapas de la exportación de un producto, en este punto del proceso general de exportación es necesario conocer su impacto, ya que determinan la viabilidad y factibilidad de incursionar en el mercado extranjero e influyen desde diferentes aspectos en el precio final del producto.

Legiscomex abarca el costeo como paso independiente después de registrar e inscribir la empresa y antes de realizar una cotización internacional, sin embargo el costeo en esta estructura general de exportación se trata como una actividad del segundo proceso ya que es en este punto donde se analiza la factibilidad y viabilidad de exportar.

Uno de los elementos más importantes en la competitividad internacional es el precio de exportación, que debe responder a los requerimientos del cliente, a los precios del mercado y a los objetivos financieros y de mercadeo del exportador.

Antes de decidir si hace una venta al exterior, el empresario debe tener en cuenta en su estudio de mercado el análisis de cada uno de los posibles costos asociados a su negocio y su influencia en la competitividad del producto que planea exportar.

El análisis comienza con el costo de producción y debe incluir desde los gastos de administración hasta los beneficios legales que se obtengan de una operación de comercio exterior (por ejemplo, reintegros o devolución de impuestos).

De acuerdo con Proexport, existen costos relacionados con el país exportador, el tránsito internacional y el país importador.

- **País exportador**

Directos: empaque, embalaje, documentación, unitarización, manipuleo en el local del exportador, seguro, transporte (hasta punto de embarque), almacenamiento intermedio, manipuleo pre embarque, manipuleo embarque, seguro, bancario y agentes.

Indirectos: administrativos y capital (Inventario)

Tránsito internacional

Directos: manipuleo desembarque, seguro internacional y transporte internacional.

Indirectos: capital (inventario). (legiscomex, 2018).

6.2.3 Estudio de mercado y localización de la demanda

El estudio de mercado en el proceso de exportación es tan importante como todos los demás procesos de la estructura general de exportación diseñada, ya que este permite, enterarse de oportunidades en el mercado extranjero y conocer realmente cuales son las condiciones en las que se encuentra el mismo para así tomar la decisión si se cumple o no con la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores internacionales.

Este proceso incluye las actividades de determinar

- **Oportunidades y tendencias**

Es necesario conocer las tendencias del mercado y los requerimientos de los consumidores en cuanto a calidad, empaques, contenidos, diseños entre otros.

- **Condiciones de acceso (certificaciones y otros requerimientos)**

Cada mercado define los diversos requisitos y requerimientos de entrada para las importaciones con el fin de proteger la salud, el medio ambiente y en general cumplir las normas de calidad mínimas requeridas, las cuales son necesarias conocer antes de realizar el envío de la mercancía. (PROCOLOMBIA, 2018)

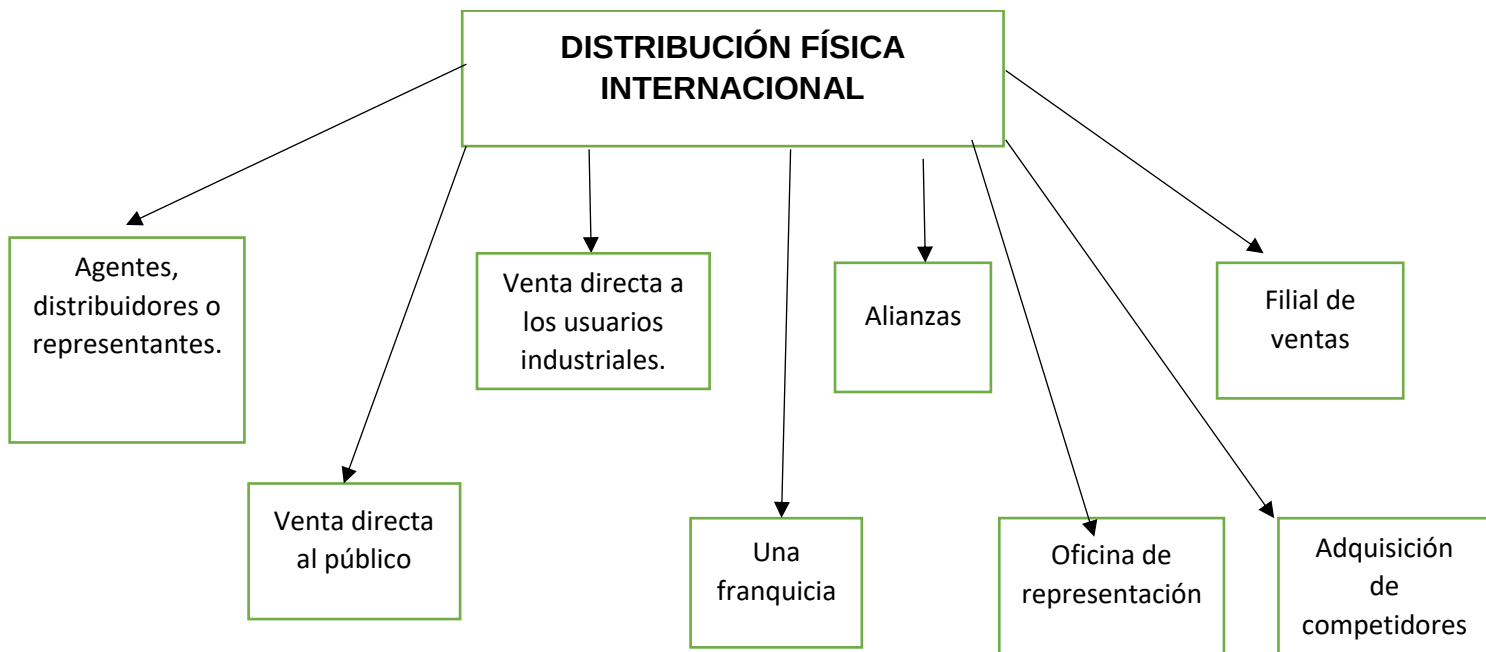
Por su parte, Legiscomex brinda información más detallada y amplia sobre el estudio de mercado ya que arguye que “para determinar el país a donde se va a exportar, es necesario hacer una preselección donde se analizan aspectos cualitativos y cuantitativos, que permiten tener una primera aproximación a los mercados potenciales. Posteriormente, se selecciona un mercado y comienza el desarrollo de un estudio. El conocimiento del consumidor es imprescindible, se deben analizar gustos, preferencias y hábitos de consumo, motivaciones de compra del producto y capacidad de compra versus costo del producto”. (Legiscomex, 2018)

La selección de los países y el análisis de las opciones de mercados a los cuales es factible y viable exportar se realiza de acuerdo a diferentes variables y aspectos a considerar antes de realizar una selección final del mercado, entre ellos el análisis de los tratados comerciales del país local con otros países para así tener preferencias arancelarias o disminuir barreras de entrada al mercado o la distribución física internacional.

Igualmente, es de vital importancia seleccionar el modo de distribución más adecuado. Se puede exportar a través de:

- Agentes, distribuidores o representantes.
- Venta directa al público (la exportación vía Internet está en pleno desarrollo en los bloques regionales).
- Venta directa a los usuarios industriales.
- Una franquicia o una cesión licencia.
- Alianzas como joint ventures.
- Instalación de una oficina de representación.
- Creación de una filial de ventas o una filial industrial.
- Adquisición de competidores.

Ilustración 7 Formas de distribución física internacional



Fuente: creación propia

La viabilidad de un proyecto no se determina únicamente por la aceptación del consumidor, sino por los costos que se asocian con esa operación y que, en últimas, deberán reflejarse en el precio que se le cobra al comprador.

Dichos costos pueden agruparse en:

- Costos del producto (fabricación, empaques y etiquetas especiales para la exportación, embalaje).
- Costos de comercialización (promoción en el exterior, comisión del representante tanto en el país exportador como en el importador).
- Costos de transporte y seguros internos (fletes y seguros de transporte, dependiendo de los términos de negociación).
- Costos varios (comisión agente de aduana despachador, costo de los documentos de exportación y del certificado de origen).
- Costos portuarios (manejo de carga, utilización de instalaciones portuarias, almacenaje, pesaje de la carga, vigilancia portuaria, cargue y estiba).
- Costos financieros (crédito otorgado al comprador, póliza del seguro de crédito a la exportación).
- Otros costos de exportación (comisiones, envíos de muestras).

- Costos de transporte internacional. (Legiscomex, 2018).

Ilustración 8 Costos de exportación



Fuente: Creación propia

6.2.4 Negociación, establecimiento de los medios de pago y ubicación de la posición arancelaria

El cuarto proceso de esta estructura de exportación abarca los temas de negociación desde el punto de vista de contacto cliente- proveedor y la aceptación de la negociación, además se aborda el proceso de ubicación de la posición arancelaria como forma de determinar con mayor precisión los gastos en los que se incurre y los beneficios que se pueden aprovechar según el producto y los tratados internacionales que permiten reducir los aranceles. Este proceso se compone de dos pasos propuestos por Legiscomex inicialmente y que para efectos de entendimiento se agruparon en un solo proceso.

- **Solicitud de la cotización internacional Y Aceptación de la cotización**

Es el procedimiento mediante el cual el vendedor envía un documento al comprador en el exterior, donde se incluye el precio de los productos solicitados, con todos los gastos requeridos, para llevar la mercancía hasta el punto de entrega acordado previamente entre las dos partes.

El objetivo principal de la cotización en el comercio internacional es el de presentar una oferta de la mercancía al comprador, después de haber generado un contacto comercial y luego de manifestar su interés en adquirirla.

En el documento se debe precisar el término de negociación internacional (Incoterm, por su sigla en inglés) sobre el que se está cotizando, para poder especificar los costos reales que participan en la fabricación de la mercancía y los de distribución de la misma. (Legicomex, 2018).

Continuando con el razonamiento, tan importante es el proceso de negociación como el establecimiento de los medios de pago internacional, ya que de acuerdo al medio de pago que se elija en el proceso de exportación y recepción del dinero, así mismo se deben realizar actividades más o menos complejas para garantizar el ingreso del dinero al país o el cumplimiento por parte del comprador internacional.

Existen trece diferentes medios de pago a elegir que son:

Giro directo: es conocido como compra o reintegro de divisas, es decir, la venta de moneda extranjera, que es recibida por el residente en cheque, transferencia o efectivo, por la prestación de un servicio o la comercialización de un bien.

Carta de crédito: es el primer mecanismo utilizado para prevenir el riesgo del no pago, debido a que la transacción generalmente se presenta entre los intermediarios financieros, es decir, los bancos, pues los pagos provienen directamente de estas entidades y respaldan a los empresarios.

Cuentas de compensación: son cuentas en el exterior abiertas por residentes en el país, utilizadas para recibir transacciones por concepto de pagos o emisión de pagos, tanto de exportación como de importación.

Financiación del intermediario del mercado cambiario: las operaciones internacionales pueden ser canceladas, a través de financiaciones que los importadores adquieren con los intermediarios cambiarios y bancos del exterior.

Financiación directa del proveedor: el proveedor de las mercancías importadas puede otorgar plazo al importador para su pago. Al vencimiento del crédito del proveedor

se deberá realizar giro al exterior, por medio de la adquisición de divisas en los intermediarios del mercado cambiario o a través de la cuenta de compensación.

Crédito externo de mediano y largo plazo: si el plazo de la financiación es superior a seis meses contados a partir del documento de transporte, la operación requiere reporte al Banco de la República.

Leasing (arrendamiento financiero): las importaciones podrán financiarse bajo la modalidad de arrendamiento financiero cuando su plazo sea superior a 12 meses y se trate de bienes de capital definidos por la Junta Directiva del Banco de la República, para realizar su pago deberá diligenciar la declaración de cambio por endeudamiento externo.

Pago con tarjeta de crédito internacional: en las importaciones por valor superior a USD10.000 o su equivalente en otras monedas, los importadores deberán presentar al momento de efectuar el pago al intermediario del mercado cambiario la declaración de cambio por importación de bienes sin tener en cuenta si la financiación es o no superior a 6 meses. Cuando el valor es igual o inferior a USD10.000, el comprobante de pago o registro hará las veces de declaración de cambio.

Pagos de importaciones en moneda legal: este pago es procedente si se canaliza a través de los intermediarios del mercado cambiario, mediante el abono a las cuentas corrientes en moneda legal abiertas por los exportadores no residentes o por entidades financieras del exterior.

Pagos anticipados: son los pagos que se efectúan antes de ingresar la mercancía al territorio nacional, puede ser hasta el 100% del valor de la operación.

Inversión extranjera directa: para la compra o venta de divisas por concepto de inversiones internacionales deberá diligenciarse la Declaración de Cambio por inversiones internacionales individualmente por cada inversionista y tipo de operación.

Cobranzas: este mecanismo permite que el proveedor de las mercancías otorgue un plazo al importador para su pago, condicionado al establecimiento de una libranza que deberá canalizar a través de un intermediario bancario quien entregará los documentos de embarque una vez establecida la respectiva cobranza la cual puede ser a la vista o por aceptación.

Combinación de las formas de pago: Existen otros medios para pagar las compras en el exterior, que pueden ser aún más baratos, pero que al mismo tiempo exigen un grado de confianza mayor entre las partes. Algunos de estos medios de pago son: el cheque personal, el cheque bancario, la transferencia y orden de pago simple y la remesa simple. Incluso, existen formas de pago internacionales no monetarias como el trueque (barter) y la contracompra. (Legicomex, 2018).

Luego del establecimiento de los medios de pago, es necesario conocer la posición arancelaria del producto que le permite clasificarlo, describirlo y codificarlo para así conocer cuál es el valor del gravamen y tener acceso a los beneficios de los acuerdos de libre comercio. Al respecto Pro Colombia (2018) en su ruta exportadora dice que “es conocer el código (subpartida arancelaria), a 6 dígitos, que le permite identificar la partida y subpartida del producto a exportar y después de recibir el pago de la mercancía de acuerdo al medio de pago establecido con anterioridad”.

Además brinda información acerca de la importancia de tener conocimiento del código del producto, pues gracias a este se puede “Identificar numéricamente una mercancía a nivel internacional, y además, con este número se puede:

- Analizar el comportamiento de su producto en el mercado internacional.
- Conocer el arancel aduanero de los mercados de su interés.
- Conocer otros requerimientos que puede tener su producto para ingresar a los mercados de su interés”. (PROCOLOMBIA, 2018).

6.2.5 Logística y distribución física internacional

La logística es uno de los aspectos con mayor relevancia en el proceso de exportación, además es transversal durante el desarrollo de las actividades de los procesos anteriores y posteriores. En el proceso logístico se agrupan varios de los pasos propuestos por Legiscomex y Pro Colombia haciendo así más entendibles las actividades que componen la logística en este proceso de estructuración de los procesos de exportación. No obstante cabe resaltar que Legiscomex proporciona información más completa acerca de los aspectos logísticos de exportación en el paso nueve de su propia estructura, denominado contratación del transporte y seguro en donde además abarca otros ítems de relevancia para el éxito del proceso exportador. A manera de explicación la siguiente tabla muestra los ítems presentados por cada una de las fuentes

Tabla 11. Principales aspectos logísticos del proceso de exportación

Aspectos logísticos del proceso de exportación	
Pro Colombia	Legiscomex
Incoterms	Términos incoterms
Seguros y pólizas	Seguros
Alianzas de transportes	Transporte y fletes
Aspectos logísticos de perecederos	Tipo de productos

Fuente: elaboración propia con base en información de las páginas de Pro Colombia y Legiscomex

Términos incoterms

Los términos de comercio internacional, son las reglas que determinan el alcance de las cláusulas que se pactan en un proceso de compra y venta internacional y permiten determinar las responsabilidades y transferencia del riesgo entre el comprador y el vendedor, lugar de entrega de la mercadería, responsabilidad de contratación de seguros y transporte, documentación entre otros. Es por ello que la determinación del termino incoterms en un proceso de exportación es fundamental en el proceso logístico incluso antes de la contratación del transporte.

Con respecto a los términos incoterms Legiscomex (2018) arguye que “antes de iniciar el proceso de contratación del transporte es necesario tener claro si el término de venta (Incoterms) negociado incluye el transporte internacional. Los Incoterms permiten establecer las responsabilidades y obligaciones de las partes, como el punto de entrega de la carga”. Por su parte, Pro Colombia en su sitio web, ofrece una ilustración acerca de los términos incoterms más detallada, la cual fue creada por la Cámara de comercio internacional y que es de gran ayuda para el entendimiento de este tema. La figura que se presenta a continuación fue tomada de la página web de Pro Colombia y en ella se aprecia el alcance de la responsabilidad con respecto al vendedor y el comprador.

Ilustración 9. Términos incoterms 2010

INCOTERMS® 2010

											
Modo de Transporte	Empaque y Embalaje	Cargue	Transporte en país de origen	Aduana de Exportación	Manipulación en origen	Transporte Internacional	Seguro	Manipulación en destino	Aduana de Importación	Transporte en país de destino	Entrega al comprador
EXW C.M.											
FCA C.M.											
FAS Marítimo											
FOB Marítimo											
CPT C.M.											
CIP C.M.											
CFR Marítimo											
CIF Marítimo											
DAT C.M.											
DAP C.M.											
DDP C.M.											

C.M. Cualquier Modo

 Vendedor

 Comprador

Activar Win
Ve a Configurar

Fuente: INCOTERMS 2010 Cámara de Comercio Internacional

Seguros

En la negociación internacional, es necesario prever los riesgos que pueden surgir durante cualquiera de las etapas del transporte de la mercancía o de las operaciones de carga y descarga de la misma. Los seguros son unas herramientas fundamentales para el proceso de exportación ya que contribuyen a minimizar el impacto de los riesgos de dicho proceso. Al respecto Legiscomex explica lo siguiente:

La contratación de este seguro corre a cargo del exportador o del importador según las condiciones pactadas (Incoterms). Si se negocia bajo los términos CIF y CIP el vendedor está obligado a conseguir un seguro que beneficie al comprador, a pesar de que el riesgo se transmite a éste antes de iniciar el transporte. En los demás casos, las propias partes deberán decidir si y en qué medida quieren cubrirse a través del seguro.

Es importante resaltar que normalmente contrata el seguro, aquella parte que asuma el riesgo de pérdida de la mercancía durante el transporte. A petición del comprador, el vendedor proporcionará, a expensas del comprador, un seguro contra los riesgos de guerras, huelgas, motines y perturbaciones civiles si fuere asequible. El seguro mínimo cubrirá el precio previsto en el contrato más un diez por ciento (esto es 110%) y se concretará en la moneda del contrato. (Legiscomex, 2018)

Por su parte Pro Colombia, con respecto a los seguros explica más detalladamente una serie de recomendaciones necesarias en proceso de contratación de un seguro para el proceso de exportación. Dichas recomendaciones son:

Conozca los requerimientos de su carga.

Un seguro es la transferencia de un riesgo a una agencia aseguradora. Los seguros son contratos, que dependen de 2 partes (asegurador y asegurado), cada una de estas partes debe cumplir con los términos pactados por escrito. Es importante tener conocimiento del tipo de carga, medio de transporte, puertos en origen y destino, tránsitos hacia el destino final para poder definir el riesgo de la carga y lograr una cobertura optima en la póliza, se debe tener claridad en qué es lo que se va a asegurar y cómo se va a asegurar.

Conozca el trayecto que recorre su carga

En el caso de mercancía extra dimensionada, conozca cual sería el tránsito y condiciones para llegar al destino, tenga en cuenta que para el transporte de este tipo de mercancías se necesitan permisos específicos.

Cargas de proyectos especiales cuya manipulación requiere condiciones especiales y cuyos costos suelen ser elevados (maquinaria especializada).

La cobertura de la póliza debe ser consistente con los tiempos de tránsito, es importante conocer las horas y lugares de inicio y fin del contrato de seguro.

Empaque y embalaje deben cumplir las normas internacionales y ajustarse al tipo de producto y a las condiciones de manipulación durante el tránsito.

Conozca las rutas por las cuales va a transitar su mercancía e infórmese si existen cláusulas particulares con respecto a dichos trayectos.

Tenga claro los términos de negociación

Conozca los términos internacionales de comercio – INCOTERMS que no se cubren dentro del contrato de compraventa

Siempre contrate un seguro para su carga

Contratar el seguro en con una aseguradora en Colombia, en caso de siniestro se tienen ventajas como:

- Mismo idioma
- Regulación por la superintendencia financiera.
- Código comercio.
- Asesoría en el momento dado.
- Pacto con la aseguradora para que en caso de siniestro entre a operar el seguro que se ha tomado en el país y que ella tramite la subrogación ante el responsable de la pérdida. Importante que la aseguradora tenga oficina en el destino a dónde va la carga.

Asegure su carga al 110%

El seguro deberá cubrir como mínimo el precio acordado en el contrato más un 10% (110%), desde el punto de entrega hasta al menos el lugar de destino acordado y en la misma moneda que se ha estipulado en el contrato. (Procolombia, 2018)

Transporte

“El transporte es uno de los principales eslabones de la cadena logística, pues es el que determina cómo y cuándo se recibirán los productos en manos de los compradores. Debido a esto, la contratación del transporte adquiere así un papel trascendental en la operación internacional”. (Legiscomex, 2018). “Es necesario identificar la necesidad de aliados tanto en el mercado nacional como en los

mercados internacionales para enfrentar los retos del proceso de exportación. Las alianzas le podrían traer los siguientes beneficios:

- Mayor poder de negociación con los canales de distribución.
- Reducción de los costos en las actividades de promoción.
- Obtener mayores ganancias o mejores condiciones en el proceso de negociación. (PROCOLOMBIA, 2018)

Fletes

Los fletes son una variable importante en la contratación del transporte, pues de estos depende que los costos de transporte se incrementen o disminuyan. En esta construcción de la estructura general de exportación, se toman los aportes de Legiscomex para entender la importancia de los fletes en el proceso de exportación.

Una vez se define el Incoterms y el (los) modo de transporte que se va a utilizar para llevar la mercancía a manos del comprador, el responsable de la contratación del transporte debe cotizar los fletes.

El éxito de una negociación de fletes radica en el conocimiento previo de tarifas referenciales para el mercado internacional de tal manera que al momento de establecer contacto con la agencia de transporte, quien contrate el servicio tenga algún parámetro de comparación.

Generalmente, las firmas de transporte marítimo y aéreo hacen convenios de peso, es decir que aceptan bajar el precio del flete, si se incrementa el volumen de la mercancía para enviar.

En el cierre de la negociación, las principales formas de pago que se manejan son: 15 días de plazo para el modo marítimo y 30 para el aéreo. Actualmente, la tendencia es cancelar el flete en el país de destino y no el país de origen, como es el caso de los negocios con el mercado estadounidense, donde esto se presenta, debido a la fluctuación del dólar. (Legiscomex, 2018)

6.2.6 Solicitud de permisos de exportación

En Colombia, algunos productos por su naturaleza, composición y características son controladas por diferentes entidades que se encargan de otorgar aprobaciones y hacer cumplir las normatividades y requisitos para poder que el producto sea exportado y además que en el mercado internacional sea aceptado. Este sexto proceso de la estructura de exportación se construye con base el aporte del paso número diez propuesto por Legiscomex en su propio proceso de exportación que muestra las siguientes actividades a desarrollar para exportar el producto:

Procedimientos de visto bueno

De acuerdo con el Régimen de Importaciones y Exportaciones, en Colombia existen tres regímenes de exportación:

- **Régimen de Libre Exportación:** por regla general la exportación de bienes desde Colombia no requiere autorizaciones previas.
- **Régimen de Exportaciones sujetas a vistos buenos:** por excepción únicamente requieren de visto bueno previo a la obtención del registro de exportación ciertos productos señalados taxativamente en actos administrativos proferidos por diferentes entidades gubernamentales tales como el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Mincomercio), el Ministerio de Minas y Energía, el ICA, etc.

Régimen de Prohibida Exportación: con el fin de proteger el patrimonio cultural de la Nación constituido por todos los bienes y valores culturales que son expresión de la nacionalidad colombiana, el gobierno se reserva la facultad de impedir la salida del territorio colombiano de algunas mercancías que puedan vulnerar este patrimonio. (Legiscomex, 2018).

De acuerdo a estos regímenes de exportación, algunos productos están sujetos a los procedimientos de autorización y vistos bueno por parte de la Dian. Para efectos de entendimiento a continuación se muestra un listado de los productos que deben ser autorizados por esta entidad y los cuales se presentan de acuerdo a Legiscomex como:

Exportaciones sujetas a vistos buenos y autorizaciones especiales

Existen nueve tipos de productos que están sujetos a medidas especiales para poderlos sacar del país. Estos son:

- 1) **Cosméticos:** requieren para su producción, importación, exportación, procesamiento, envase, empaque, expendio y comercialización, registro sanitario expedido por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, (Invima).
- 2) **Carga peligrosa:** Con el objeto de darle un tratamiento adecuado en su transporte, manejo y almacenamiento, para prevenir accidentes, incendios, explosiones, contaminaciones y catástrofes el Consejo Directivo de Comercio Exterior estableció, a través de la Resolución 66 de 1981, una lista de las posiciones arancelarias correspondientes a las mercancías catalogadas como peligrosas en el Código Marítimo Internacional de Mercancías Peligrosas. La misma resolución exige que al momento de aprobar el registro de exportación se implante un sello que contenga la prevención de que se trata de carga peligrosa.
- 3) **Productos agropecuarios:** a partir de junio del 2004, cuando un país quiera importar bienes agropecuarios procedentes de Colombia y requiera información zoonosanitaria o fitosanitaria esta será recopilada por el grupo de análisis de riesgos y asuntos internacionales del ICA. Para el caso de la exportación de café es necesario que los exportadores de café verde; café procesado, tostado en grano, molido, soluble o en extracto líquido, y cafés especiales deben inscribirse en el registro de exportadores. Para la tramitación de la declaración de exportación, la aduana requerirá el visto bueno de la Federación Nacional de Cafeteros.
- 4) **Productos mineros y sus derivados:** los proyectos calificados como de gran minería, requieren licencia ambiental de conformidad con lo dispuesto por los artículos 49 y 52 de la Ley 99 de 1993.
- 5) **Textiles y confecciones:** relacionadas con el procedimiento para la exportación de textiles y confecciones a EE UU y Puerto Rico.
- 6) **Drogas, medicamentos, materias primas y precursores de control especial:** la Resolución 1478 de 2006 del Ministerio de la Protección

Social contiene las normas para el control, seguimiento y vigilancia de la importación, exportación, procesamiento, síntesis, fabricación, distribución, dispensación, compra, venta, destrucción y uso de sustancias sometidas a fiscalización, medicamentos o cualquier otro producto que las contengan y sobre aquellas que son monopolio del Estado.

- 7) **Armas:** se rige por la Convención interamericana contra la fabricación y el tráfico ilícito de armas de fuego, municiones, explosivos y otros materiales relacionados que fue aprobada por el Gobierno de Colombia mediante la Ley 540 de 1999.
- 8) **Cigarrillos:** las administraciones de impuestos y aduanas así autorizadas serán las únicas competentes para certificar los respectivos embarques, de conformidad con las normas generales de exportación.
- 9) **Sustancias agotadoras de la capa de ozono:** están sujetas a un cupo que será señalado por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, para cada tipo de sustancia, teniendo en cuenta los datos de la línea base de consumo del país y el cronograma de reducción y eliminación del Protocolo de Montreal. (Legiscomex, 2018).

6.2.7 Trámites ministerio de comercio, industria y turismo

Mientras el Ministerio de comercio, industria y turismo propone que para la exportación de bienes en primera medida es necesario tener el registro aprobado de Productor Nacional, Oferta Exportable y Solicitud de Determinación de Origen, Legiscomex arguye que:

Un paso importante para que el exportador tenga éxito en la venta de sus productos y aproveche las preferencias arancelarias que actualmente goza el país, es la acreditación documental de su origen y producción nacional. Este trámite se realiza a través del Registro de Productor Nacional, Oferta Exportable y Solicitud de Determinación de Origen, que permite al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Mincomercio) determinar el origen de las mercancías objeto de exportación y registrar la producción nacional.

El documento sirve de consulta y soporte para la investigación de prácticas desleales de comercio tales como dumping o subvenciones, en la evaluación de las solicitudes de importación de licencia previa, las negociaciones internacionales de comercio exterior, los procesos de licitaciones del sector oficial y la conceptualización de producción nacional para aquellos bienes que se benefician de las exenciones. Igualmente, el registro permite identificar los productos con capacidad competitiva o con especial sensibilidad en los mercados internacionales. (Legiscomex, 2018)

El Registro de Productor Nacional, Oferta Exportable y Solicitud de Determinación de Origen como documento le da la posibilidad al estado a través del Ministerio de Comercio; Industria y Turismo de conocer el origen de las mercancía a exportar, y registrar la producción nacional del país.

6.2.8 Recepción del pago de la mercancía y diligenciamiento del documento de exportación, autorización y despacho

Luego de haber realizado los procedimientos de visto bueno por parte de la Dian y corroborar que la mercancía a exportar cumple con los requisitos necesarios de ley, el séptimo proceso de la estructura de exportación está comprendido por la recepción del pago y el diligenciamiento del documento de exportación para una posterior autorización y salida del país de las mercancías. El documento de exportación es de vital importancia ya que en este se declara con detalle aspectos de la mercancía que deben ser conocidos por la autoridad competente y que luego son corroborados en la etapa de inspección. Al respecto Legiscomex muestra los siguientes pasos que deben cumplirse a cabalidad:

El trámite de una exportación se inicia con la presentación y aceptación, a través de los servicios informáticos electrónicos, de una solicitud de autorización de embarque. Autorizado el embarque, embarcada la mercancía y certificado el embarque por parte del transportador, la solicitud de autorización de embarque se convertirá para todos los efectos en una declaración de exportación.

Autorización de embarque

La solicitud de autorización de embarque deberá presentarse ante la administración de aduanas con jurisdicción en el lugar donde se encuentre la mercancía, a través

de los servicios informáticos electrónicos, utilizando el mecanismo de firma digital, en la forma que determine la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

El declarante previa la obtención de los vistos buenos, autorizaciones necesarias y documentos soporte, presentará a la autoridad aduanera la solicitud de autorización de embarque, incorporando la información a través de los servicios informáticos electrónicos.

En caso de presentarse alguna omisión o inconsistencia procederá a emitir un boletín o lista de inconsistencias presentadas, debiendo el declarante subsanarlos o, en su defecto, presentar una nueva solicitud de autorización de embarque.

Traslado e ingreso de mercancías a zona primaria aduanera

Para efectos de la determinación de embarque o de la inspección física o documental, la mercancía deberá trasladarse a una zona primaria aduanera. Al momento del ingreso de la mercancía al lugar de embarque, el puerto, el transportador o el usuario operador de la zona franca debe informar el ingreso a la DIAN.

Cuando las mercancías se exporten por vía aérea o marítima, se entenderá como zona primaria aduanera las instalaciones que el transportador destine al cargue de las mercancías de exportación en los medios de transporte, o los recintos de los que disponga la aduana para tal fin, en el puerto o aeropuerto, o los depósitos habilitados por la DIAN.

Para las mercancías que se exporten por vía terrestre, la autoridad aduanera de la jurisdicción de salida de la mercancía determinará los lugares que se entienden como zona primaria aduanera para los efectos de este artículo.

Inspección aduanera

La autoridad aduanera, con fundamento en criterios técnicos de análisis de riesgo, podrá determinar la práctica de la inspección documental o física a las mercancías en trámite de exportación. De igual manera el declarante podrá solicitar la inspección aduanera previa presentación de la solicitud de autorización de embarque.

Embarque

Es la operación de cargue en el medio de transporte de la mercancía que va a ser exportada, previa autorización de la autoridad aduanera. Se tratará de un embarque único cuando la totalidad de las mercancías que se encuentran amparadas salen del territorio aduanero nacional con un solo documento de transporte. Cuando las mercancías deban embarcarse por una aduana diferente a aquella en donde se presente y acepte la solicitud de autorización de embarque, dicha solicitud se tramitará en la aduana que tenga jurisdicción en el lugar donde se encuentre la mercancía, la cual autorizará la exportación en tránsito hasta la aduana de salida.

En la aduana de salida no se efectuará inspección física a las mercancías, siempre que las unidades de carga y los medios de transporte vengan en buen estado, se encuentren precintados y no presenten signos de haber sido forzados o violados. Dentro del término que establezca la DIAN, el transportador transmitirá electrónicamente la información del manifiesto de carga relacionando las mercancías según los embarques autorizados por la autoridad aduanera. El servicio informático electrónico asignará el número consecutivo y la fecha a cada manifiesto de carga.

Declaración de exportación

Cumplidos los pasos anteriores, el servicio informático electrónico expedirá de forma automática la declaración correspondiente. El declarante procederá a imprimir la declaración de exportación, la que guardará en sus archivos junto con los documentos soporte. Luego de llevar a cabo el diligenciamiento, se procede a esperar una aceptación por parte de la DIAN, la cual está encargada de controlar todo tipo de productos para exportación, además de esto, todo lo que tenga que ver con los documentos y demás”. (Legiscomex, 2018).

6.2.9 Diligenciamiento de la declaración de cambio y venta de divisas al intermediario cambiario (reintegro de divisas)

De acuerdo con el ministerio de comercio industria y turismo es necesario realizar un reintegro de divisas en el mercado cambiario luego de haber recibido el pago, es por ello que esta entidad establece la actividad como un proceso independiente al final del proceso general de exportación. De igual manera Legiscomex arguye que en el proceso de exportación es necesario diligenciar una declaración de cambio que en últimas es el reintegro de divisas mencionado por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, por tal razón en esta estructura de exportación se abordan estas actividades como un proceso independiente e importante de analizar.

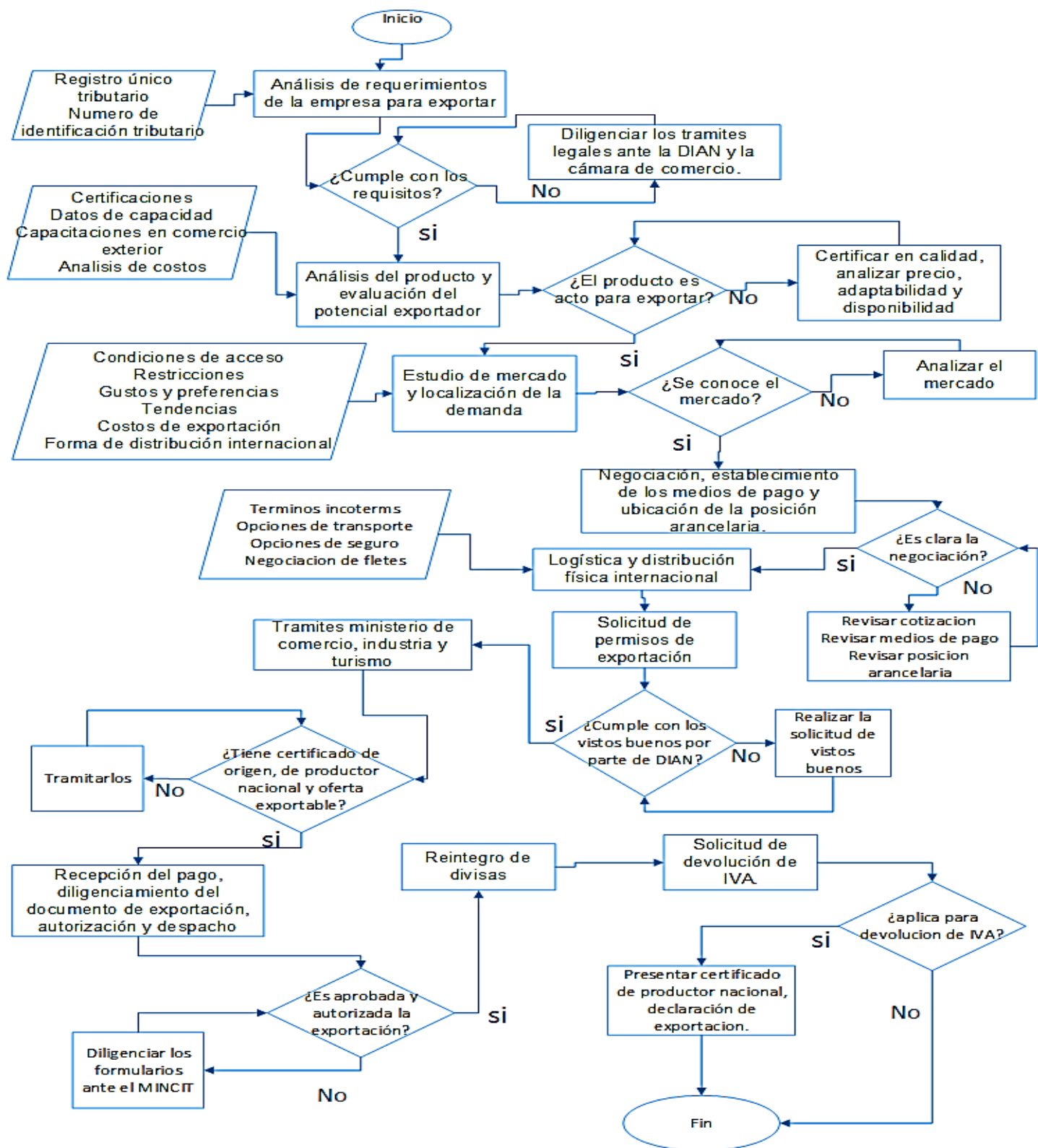
En primera medida “toda exportación genera la obligación de reintegrar las divisas a través de los intermediarios cambiarios (bancos Comerciales y demás entidades financieras) por tanto los exportadores deben efectuar la venta de las divisas a estos intermediarios, para lo cual se debe reclamar y diligenciar ante dicha entidad el formulario Declaración de Cambio No 2.” Mincit (2018). Este proceso es importante ya que “los exportadores deben canalizar, a través del mercado cambiario, las

divisas provenientes de sus envíos dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de su recibo, correspondientes tanto a exportaciones ya realizadas como a las recibidas en calidad de pago anticipado por futuros pedidos de bienes”. (Legiscomex, 2018)

6.2.10 Solicitud de devolución de IVA

En este proceso de la estructura de exportación es necesario resaltar que de las tres fuentes de información para el trabajo de investigación que se realiza, solo Legiscomex hace referencia al aspecto relacionado con la devolución del IVA, por ello se toman como base estos aportes para la construcción del décimo proceso de exportación. Las empresas y personas jurídicas que tienen actividades de comercio, más específicamente de exportación, tienen derecho a recibir un beneficio por parte de la Dian si cumplen unos requisitos en el proceso de fabricación de su producto. “un bien en el que usó materias primas e insumos adquiridos en Colombia, puede solicitarle a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) la devolución del impuesto correspondiente que pagó (...) el exportador que pretenda hacer uso de éste derecho debe estar inscrito como tal en el Registro Nacional de Exportadores. (Legiscomex, 2018)

Ilustración 10 Estructura general de exportación diseñada



Fuente: Creación propia

6.3 CAPITULO 3. APLICABILIDAD DE LOS PROCESOS DE LA ESTRUCTURA GENERAL DE EXPORTACION

6.3.1 Aplicabilidad del análisis de requerimientos de la empresa para exportar

Como se mencionó en la etapa de diseño de la estructura general de exportación, es necesario que las empresas cuenten con unos requisitos legales que la establezcan como empresa constituida y matriculada como lo son la inscripción ante cámara y comercio y el registro de la empresa para la obtención del RUT al momento de incursionar en mercados internacionales, no obstante para lograr cumplir con estos requisitos, se necesita la ayuda de entidades encargadas de asesorar y brindar apoyo a las empresas como lo son la cámara de comercio de los diferentes municipios, la DIAN, los entes territoriales entre otros.

De acuerdo con la entrevista realizada a la cámara de comercio de Tuluá (Ver anexo 2, resultado de la entrevista a cámara de comercio de Tuluá, pregunta 1-4) lo primero que se debe realizar es una selección del tipo de empresa a crear, determinar un nombre haciendo control de homonimia para evitar repeticiones en asuntos de marcas tanto en el mercado interno como en el internacional. Posterior a ello, se inicia con el proceso de inscripción formal de las empresas y la obtención del RUT. De acuerdo con Legiscomex (2018), “una persona natural o jurídica que necesite registrarse ante la Cámara de Comercio debe tener en cuenta los siguientes pasos:

- 1) Consulta de Nombre.
- 2) Consulta de Clasificación por Actividad Económica – Código CIIU.
- 3) Consulta de uso de suelo -Departamento Administrativo de Planeación Distrital.
- 4) Trámite ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).
- 5) Elaboración del documento de constitución de la sociedad”.

El código CIIU (Clasificación Internacional Industrial Uniforme), según información de la Cámara de comercio de Tuluá, es una codificación que permite clasificar las empresas de acuerdo a su actividad comercial para efectos tributarios, de impuestos y reportes estadísticos nacionales. No obstante, adicional a la clasificación, las empresas deben de cancelar un valor anual por los derechos de matrícula que varía de acuerdo al valor de los activos totales, dichos derechos deben ser renovados anualmente antes del 31 de marzo de cada año y además el valor a cancelar puede incrementar o disminuir según la valoración que el exportador le dé a su empresa. Con respecto a lo anterior, Legiscomex expresa que:

Se debe elaborar en documento privado la minuta de constitución de la sociedad si los activos totales son inferiores a quinientos (500 SMMLV) o que tengan una planta de personal no superior a diez (10) trabajadores.

Se debe elaborar en escritura pública en cualquier notaria de la ciudad si los activos totales son superiores a quinientos (500 SMMLV) o que tengan una planta de personal superior a diez (10) trabajadores.

- 6) Diligenciamiento de formularios de matrícula mercantil
- 7) Diligenciamiento de formulario adicional de registro con otras entidades
- 8) Presentación de los documentos mencionados en cualquier sede de la Cámara de Comercio
- 9) Cancelación de los derechos de matrícula en la Cámara de Comercio.

En caso de que la persona natural ya tenga Número de Identificación Tributaria (NIT), deberá adjuntar el certificado del RUT o fotocopia del NIT. La Cámara de Comercio al efectuar la matrícula mercantil de persona natural remitirá a la DIAN la información pertinente para que esta asigne el NIT, el cual quedará consignado en el Certificado de Matrícula y de Existencia y Representación Legal. (Legiscomex, 2018).

Cuando la Cámara de comercio realiza los tramites a través del CAE (Centro de Atención Empresarial) la empresa debe presentar el RUT, en caso no tenerlo, la Cámara de comercio realiza un pre RUT, es decir reporta la información a la Dian a través del CAE, para que esta entidad tramite el RUT y le asigne un NIT (Número de identificación tributario). Lo anterior puede ser verificado y descargado por la empresa por medio de internet después de que sea validado y verificado por la Dian. Un análisis más detallado lo brinda Legiscomex en los postulados donde muestra que:

El trámite se realiza de manera personal por el interesado presentando el original de su documento de identidad. Cuando el trámite se efectúe a través de apoderado especial se requiere poder debidamente otorgado, con presentación personal y el documento de identificación del apoderado. Cuando se trate de poder general se requiere la presentación de la escritura pública y el documento de identidad del apoderado.

Si el trámite se hace a través de terceros se requiere solicitud con autenticación de la firma de quien está obligado legalmente a la inscripción, la presentación del documento de identidad del autorizado, la fotocopia del documento de identidad del obligado y el certificado de existencia y representación legal cuando sea del caso. Las personas naturales o jurídicas que inicien actividades deberán inscribirse en el RUT, indicando la actividad económica que se vaya a desarrollar. (Legiscomex, 2018)

A nivel local, la cámara de comercio Tuluá, en caso de que la empresa no tenga el RUT (Registro único tributario), puede realizar un pre RUT ante la Dian, esta facultad de las Cámaras de comercio, se logra gracias al convenio firmado con los países bajos para la creación del CAE (centros de atención empresarial) que logra unificar en un solo establecimiento y tramite, todos los reportes que anteriormente debían realizarse de manera individual en las diferentes instituciones y entidades reguladoras y controladoras tales como, Bomberos, Sayco y Acinpro, alcaldías, Dian, entre otros. Gracias a esta facultad que tienen las cámaras de comercio, es posible compartir las bases de datos entre entidades y reducir los tiempos de realización de trámites, pasando de cinco a una hora. El RUT (Registro único tributario) es muy importante obtenerlo, ya que además de ser necesario en el proceso de exportación, es útil porque, este reemplaza al registro de exportadores y el registro nacional de vendedores. Una empresa que busque obtener el RUT debe tener presente:

La inscripción en el RUT tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación. Se realiza en el formulario oficial que para el efecto establezca la DIAN, a través de medios electrónicos, magnéticos o documentales. El diligenciamiento del formulario oficial de inscripción en el RUT se realiza a través de los servicios informáticos electrónicos, de manera virtual o presencial. La opción presencial implica en todo caso el diligenciamiento de la solicitud de inscripción a través de los servicios informáticos electrónicos en forma asistida, en las administraciones de impuestos, de aduanas, de impuestos y aduanas nacionales, cámaras de comercio o puntos de atención habilitados para el efecto.

El formulario diligenciado deberá imprimirse y presentarse en forma personal o a través de un tercero debidamente autorizado, mediante escrito autenticado ante notario, en las administraciones de impuestos, de aduanas, de impuestos y aduanas nacionales, en la correspondiente cámara de comercio o en los puntos habilitados para el efecto. Las personas naturales que se encuentren en el exterior podrán presentar el formulario de inscripción, previo diligenciamiento, en el consulado del país de residencia y a través de este se hará entrega del certificado. En su defecto, enviarán la solicitud de inscripción a través del correo electrónico al buzón asistencia@dian.gov.co habilitado para tal efecto y por medio de este se enviará el documento formalizado.

El formulario de inscripción en el RUT debe presentarse con los siguientes documentos:

- El original del documento de identificación, cuando se trate de persona natural, que se exhibirá cuando el trámite lo realice directamente el interesado.
- Poder debidamente otorgado, cuando se actúe a través de apoderado.
- Documento con autenticación de firma del interesado o de quien ejerza la representación legal, cuando se actúe a través de terceros.
- Documento que acredite la constitución de la sociedad y/o representación legal con información vigente cuando se trate de personas jurídicas o del documento de creación en el caso de entidades públicas.
- Documento de identificación del representante legal, cuando se trate de persona jurídica y el trámite lo realice directamente el representante.

Cuando el diligenciamiento del formulario de inscripción se realice a través de internet, el interesado debe imprimir el formulario y presentarlo ante las administraciones tributarias y/o aduaneras correspondientes o en los lugares autorizados para su formalización. (Legiscomex, 2018).

6.3.2 Aplicabilidad del análisis del producto y evaluación del potencial exportador

El análisis del producto y evaluación del potencial exportador es un proceso interno que debe realizar la compañía que desee incursionar en actividades de exportación. En la aplicabilidad real de este proceso se analiza como las diferentes empresas realizan sus evaluaciones del producto y determinan el potencial exportador bajo los parámetros de la estructura general de exportación expuesta anteriormente. No obstante, es necesario resaltar que en el análisis del potencial exportador, existen entidades que brindan asesoramiento en el desarrollo de este proceso. De acuerdo a la información suministrada por cámara y comercio del municipio de Tuluá (Ver

anexo 2 resultados de la entrevista a cámara de comercio de Tuluá, pregunta 5) las empresas al momento de realizar el análisis del producto y el potencial exportador cuentan con el apoyo de entidades como pro Colombia, Ministerio de comercio industria y turismo, Adicomex, entre otros. Este análisis debe ser minucioso y enfocado tanto a los procesos de fabricación del producto, como a los aspectos de calidad, requerimientos de empaque, embalaje y etiquetado, precios entre otros.

Existen cuatro ejes fundamentales sobre los cuales se debe realizar el análisis del producto y la evaluación del potencial exportador en una organización. De acuerdo con Procolombia estos se relacionan con las condiciones de la compañía, sobre las condiciones del producto, las condiciones de exportación y las herramientas de promoción comercial. Un análisis detallado sobre cada uno de estos puntos revela lo siguiente:

Condiciones de la compañía

En el análisis de las condiciones de la compañía se determinan las vinculaciones con otros servicios comerciales o de asesoría con entidades estatales o privadas, el régimen al cual pertenece y el análisis de la situación financiera, contable y de costos que le permitan determinar claramente los estados financieros. Es importante determinar con claridad si la compañía está en capacidad de asumir los costos asociados a los procesos de exportación, de realizar análisis de mercados o incluso realizar viajes al país al cual se pretenda incursionar para así conocer el funcionamiento y requerimientos de entrada de los productos.

De igual manera es fundamental que el exportador conozca las características del sector al cual pertenece el producto, de manera tal que se manipule adecuadamente, se cumpla con la regulación y eviten contratiempos en el proceso de internacionalización.

Condiciones del producto.

En este punto del proceso de análisis y evaluación del potencial exportador, el proceso se enfoca en el producto y en la selección de aquel que cuente con mayor

potencial para ser exportado. Es necesario que la compañía tenga conocimiento claro sobre cuál es la oferta exportable o el volumen de producto que está en capacidad de ofertar al mercado extranjero para así cumplir con los tiempos de entrega y los pedidos de manera eficiente. Una compañía no debe prometer lo que no puede cumplir y al realizar el análisis de capacidad de oferta se puede tomar la decisión de incursionar o no en el mercado internacional, conocer si hay disponibilidad de producto o si este está sujeto a las temporalidades.

Por otra parte es necesario que los productos a exportar cuenten con una ficha técnica que relacione todas las características de composición y atributos, esto con el fin de facilitar los procesos de exportación tales como el transporte, ubicación de la posición arancelaria, declaración de exportación, certificaciones de origen entre otros que son indispensables para llevar el producto fuera del país.

También en este puntos se abordan aspectos relacionados con la calidad de los productos y las certificaciones con las que cuente la compañía que asegure que se está ofreciendo un producto confiable al consumidor y que los proceso que se realizan en la fabricación y comercialización del mismo es orientada hacia la calidad. Esto se logra mediante proceso de producción estable y continua, con una capacidad instalada que cumpla con las necesidades de producción y en caso de ser necesario ampliar el volumen de producción, la empresa cuente con esta capacidad.

Es necesario conocer las potencialidades del producto, las ventajas, el precio de venta, características diferenciadoras que hacen el producto sea competitivo a nivel internacional, como también una estructura de costos de producción definida, realizar evaluaciones a los proveedores y garantizar la fluidez de materia prima y no tener retrasos en el cumplimiento al cliente.

Condiciones de exportación

Las condiciones de exportación son esenciales de conocer para una compañía que incursione en el proceso de exportación. Este punto abarca el conocimiento de la

competencia extranjera, la identificación de empresas que exporten el mismo producto, el conocimiento del perfil socio económico y la cultura del país seleccionado, tener habilidades de segmentación del mercado y consultar estudios de oportunidad sobre el producto en el país destino. Una compañía debe cuestionarse acerca de estas variables y realizar un estudio de mercado que le permita identificar hábitos de consumo, gustos y preferencias del consumidor, decisiones de compra entre otros.

Otro aspecto importante del análisis de las condiciones de exportación es la claridad sobre los requisitos comerciales que se exigen en el país destino tales como normas técnicas, códigos de conducta, regulación sobre etiquetado, empaque, embalaje, el impacto ambiental o social. Además de evaluar si se cumplen con las exigencias legales y de aduana que se exigen para el ingreso al país seleccionado para exportar.

Por otra parte en este punto se abordan los temas de las condiciones logísticas del producto. Las empresas al tener conocimiento del producto pueden identificar y cuestionarse si este requiere de condiciones especiales para manipulación, transporte, empaque o etiquetado y así mismo saber qué medio de transporte utilizar para movilizar la mercadería tanto en el país de origen como en el internacional. No obstante es necesario que el empresario conozca cuales son los principales puertos, aeropuertos, rutas, frecuencias de viajes y tarifas, actores principales, operadores logísticos, agentes de carga o de aduana para así tener claro si es posible llegar al mercado internacional.

Herramientas de promoción comercial

La promoción comercial se relaciona con las actividades orientadas a posicionar la empresa en el mercado internacional y fortalecer la imagen del producto para generar competitividad en el sector y el nicho al cual se llegue. El análisis de las empresas en cuanto a la promoción comercial inicia con el establecimiento de una imagen corporativa que la identifique y diferencie de la competencia, para ello

inicialmente esta imagen o marca debe estar registrada en el país y contar con material adecuado y definido que le faciliten al consumidor conocer del producto y de la empresa, dicho material con el cual deben contar las empresas son los catálogos de productos y servicios, pagina web brochures, tarjetas de presentación entre otros. Además de lo anterior la empresa debe identificar si cuenta con un equipo dedicado al proceso de internacionalización, para que el proceso de mercadeo y de ventas sea exitoso.

Otro aspecto importante es el conocimiento técnico del producto y el dominio de un idioma tan importante como el inglés para el relacionamiento y el establecimiento de alianzas comerciales y la consolidación de los negocios, por ello las empresas deben asegurarse que en su equipo de trabajo cuentan con el personal calificado para realizar estos procesos, de manera tal que se pueda participar en eventos comerciales.

6.3.3 Aplicabilidad del estudio de mercado y localización de la demanda

En el proceso de exportación, tan importante es conocer el producto, como conocer el mercado al cual se quiere incursionar y así mismo establecer cuál es la demanda potencial a la cual se desea suplir las necesidades y expectativas. A nivel regional, el estudio de mercado es apoyado por entidades estatales tales como Pro Colombia y el Ministerio de comercio industria y turismo. De acuerdo con la entrevista realizada a la cámara de comercio de Tuluá (Ver anexo 2 resultados de la entrevista a cámara de comercio de Tuluá, pregunta 5) a cada regional de esta entidad, se le asigna un representante de Pro Colombia quien se encarga de atender las necesidades de las empresas en materia de análisis del mercado extranjero brindando asesorías, estudios, ruedas de negocios entre otros temas y herramientas que fortalecen el conocimiento de los empresarios y facilitan la identificación del mercado a exportar. En Tuluá la representante de Pro Colombia se llama Jimena Valencia, quien recibe las solicitudes que le realiza el centro de consultoría internacional de la cámara de comercio de Tuluá y contribuye a los

empresarios brindándoles apoyo en materia de comercio exterior y el estudio de mercado por medio de herramientas que también se encuentran en la plataforma de Procolombia tales como la matriz de preselección del mercado..

Por otra parte de acuerdo con la entrevista realizada a Marcela Pulgarin, funcionaria de la agencia de aduanas SERVADI S.A.S (Ver anexo 3 *Resultados de la entrevista a la agencia de aduanas SERVADI S.A.S*) para la elaboración del estudio de mercado el Ministerio de comercio industria y turismo contribuye con este proceso a través de la plataforma de estudios de mercado, donde se brinda información sobre el perfil, la descripción, las preferencias entre otras variables importantes de analizar y que son útiles para las empresas.

Por su parte Procolombia también tiene plataformas de estudio de mercado y oportunidades de negocio a través de la sección Colombia Trade en la cual se puede explorar de acuerdo al tipo de producto y el país al cual se va a incursionar en cual tiene mayor aceptación el producto y que destino importa más. Además brinda información sobre estudios de mercado y oportunidades de negocio, clasificando la información por regiones y países, brindando la oportunidad al exportador de consultar información de acuerdo al interés que tenga en un mercado específico.

Adicional a lo mencionado anteriormente, Procolombia con el fin de promover e impulsar las exportaciones de las empresas de Colombia presenta informes estadísticos sobre exportación y muestra los perfiles por país, por departamento e incluso permite realizar exploraciones por sector, es por ello que las herramientas de Procolombia se han convertido en un factor de apoyo a las exportaciones muy aplicado en el contexto actual de las exportaciones.

Adicional a lo mencionado con anterioridad,

De acuerdo con la investigación realizada por Legiscomex.com, existen elementos que se deben tener en cuenta al momento de hacer el análisis de mercado:

Consumidores y el mercado

- Perfil del consumidor
- Estructura del mercado
- Número de competidores
- Número de marcas (nacionales, regionales, locales)
- Porcentaje de mercado por marcas
- Características de las marcas más importantes
- Diferenciación de nuestra marca de las demás
- Estrategias de mercado de los principales competidores

Producto y precios

- El producto
- Materiales, diseño, tecnología, calidad
- Modelos y tamaños
- Esencial o de lujo, perecedero o no perecedero, duradero o no duradero, de consumo o industrial.

Empaque y envase

- Características de protección, conveniencia, atractivo, identificación, material, tamaño, forma, emblema (diseño, color, impresión).

La marca

- Protección legal del producto
- Patentes

Servicio y garantía

- Instalación requerida
- Capacitación para su uso
- Facilidad de servicio y mantenimiento
- Tiempo de garantía

Precios de producto

- Estrategias de precios de la competencia
- Tendencias de precio del producto
- El precio y su impacto en la demanda

Lugar

- Canales de distribución
- Número total de tiendas minoristas y mayoristas por zona o región
- Ventajas y desventajas de los canales utilizados
- Márgenes de utilidad y volumen de los canales empleados
- Porcentaje de tiendas que manejan nuestro producto

Promoción

- Ventas personales
- Publicidad
- Promoción y ventas. (Legiscomex, 2018).

6.3.4 Aplicabilidad negociación y establecimiento de los medios de pago y ubicación de la posición arancelaria.

Como se mencionó anteriormente en la etapa de diseño de la estructura general de exportación, el proceso de negociación internacional parte desde la etapa de oferta de los bienes o servicios a un comprador internacional. Para ello se realiza una cotización por parte del oferente que es enviada a un comprador en el mercado extranjero y que brinda información pertinente y referente con los precios, los productos y los gastos que se requieren para lograr llevar el producto al mercado internacional. La aplicabilidad del proceso de cotización y aceptación de la misma se realiza mediante un formato que debe contener información específica. Al respecto Legiscomex muestra los elementos básicos que debe llevar una cotización internacional los cuales son:

Información de la empresa: nombre o razón social del exportador, dirección, teléfonos, fax, e-mail, ciudad y país del exportador y demás datos que considere la organización.

Información del producto: nombre comercial, nombre técnico, posición arancelaria, cantidad, peso y/o volumen, vistos buenos y certificados de origen, entre otros.

Estructura de precios: fabricación del producto, empaque, etiqueta, embalaje, comercialización, transporte, seguros, comisiones de aduana, documentos soporte, servicios portuarios y servicios financieros, entre otros.

Término de negociación o Incoterms: tiempo mínimo de despacho, transporte que se va a utilizar, medio y plazo de pago, fecha de entrega, descuentos, garantías, validez de la oferta y documentación de soporte.

Soporte de apoyo a la oferta: manejo de muestras comerciales y promoción en el exterior.

Precio: Los principales componentes de costos que deben considerarse para estimar el precio mínimo de exportación son:

Costos del producto: se debe considerar, no basado en el mercado interno, la cuota de los gastos generales por la empresa, los costos de investigación de adaptación del producto y los costos financieros y variables.

Utilidad del productor: precio puesto en Fábrica (Exworks).

Distribución física internacional (de acuerdo con el Incoterm convenido):

- 1) Empaque para la exportación
- 2) Embalaje para la exportación
- 3) Transporte interno y hasta el puerto o aeropuerto de embarque
- 4) Seguro interno
- 5) Unitarización (consolidación)
- 6) Costos en puerto o aeropuerto de embarque
- 7) Costos de intermediación (de agentes)
- 8) Costos de documentación (certificados, permisos etc.)
- 9) Eventuales impuestos de exportación
- 10) Transporte internacional
- 11) Seguro internacional
- 12) Costos de manipulación y transporte en país de destino
- 13) Costos de agente en país de destino
- 14) Costos administrativos y financieros de la DFI (bancarios, capital inmovilizado durante la DFI)
- 15) Costos aduaneros, documentarios e impuestos en país de destino
- 16) Costos financieros de la exportación (intereses sobre prefinanciación, seguro de crédito a la exportación, garantías de cumplimiento de oferta o del contrato)

Comercialización: margen o sobre precio del canal de distribución (importador, mayorista y detallista).

Incoterms: es importante definir el adecuado uso y aplicación de los términos de comercio internacional Incoterms ya propenden en gran medida por facilitar la gestión de toda operación en comercio internacional. Los Incoterms regulan la entrega de mercancía, transferencia de riesgos, distribución de gastos y trámites documentales, que son cuatro grandes problemas que soporta toda transacción comercial. (Legicomex, 2018).

Es importante resaltar que cada compañía en el proceso de negociación realiza un análisis de los costos asociados y esta varía de acuerdo a las preferencias de cada empresa, pues cada organización tiene una estructura diseñada o plantilla para realizarlo. No obstante para algunas empresas, en especial aquellas que inician sus

procesos de exportación puede existir dificultad para entender cómo se debe realizar una estructura de costos lo cual se puede resolver con el apoyo de algunas entidades que brindan plantillas para este proceso.

Procolombia es una entidad de apoyo que contribuye a la realización de la cotización internacional a través la plantilla simulador de costos de D.F.I por modalidad de transporte. Este simulador, que se puede descargar a través de la página web de esta entidad, brinda la posibilidad de realizar una cotización y simulación de los costos asociados, diligenciando información con respecto a la cotización en 3 grandes áreas que son:

- Información básica del producto
- Información básica del embarque
- Otra información de importancia

Información básica del producto

En este punto de la cotización se abordan aspectos básicos del productos tales como:

- Nombre técnico o comercial
- Posición arancelaria (país exportador)
- Posición arancelaria (país importador)
- Unidad comercial de venta
- Valor por unidad comercial
- Tipo de empaque
- Dimensiones del empaque

Información básica del embarque

La información del embarque permite dejar claro en la cotización cómo será el proceso de entrega de la mercancía y las condiciones en las cuales se establece el negocio, en este punto se abordan aspectos relacionados con:

- Origen: / país - punto de cargue
- Destino / país - punto de desembarque - entrega
- Peso total kg/ton
- Unidad de carga
- Unidades comerciales
- Volumen total embarque cm³ - m³

Otra información de importancia

Tan importante es mencionar en la cotización las condiciones de la negociación, como la información relacionada con los medios de pago a utilizar que a su vez se relación con lo siguiente:

- Termino de venta (Incoterm)
- Forma de pago y tiempo
- Tipo de cambio utilizado

En la cotización que se puede lograr realizar gracias a esta plantilla suministrada por Procolombia, se puede realizar la simulación de los costos asociados con la exportación los cuales se abordan en tres ejes fundamentales que son:

- Costos en el país exportador
- Costos de tránsito internacional
- Costos en el país importador.

Costos en el país exportador

Estos costos son los que se incurren en el país de origen de la mercancía y que son fundamentales para poder movilizar la mercancía y tener la aprobación por parte de las autoridades para sacarla del país. Dichos costos son los relacionados con:

- Empaque
- Embalaje
- Valor exw (En fabrica)

- Costos directos
- Unitarización
- Manipuleo local exportador
- Documentación
- Transporte (hasta punto de embarque)
- Almacenamiento intermedio
- Manipuleo pre embarque
- Manipuleo embarque
- Costos Bancarios
- Agentes
- Costos indirectos
- Administrativos - costo indirecto
- capital-inventario
- Seguro

Costos de tránsito internacional

Son los costos que se deben cancelar por la manipulación, papeleo, transporte entre otros procesos que se realizan desde el puerto de despacho en el país de origen o lugar de embarque, hasta el puerto o lugar de desembarque en el país destino.

Dichos costos son:

- Transporte internacional
- Valor del Incoterms negociado
- Seguro internacional
- Manipuleo de desembarque
- Costos indirectos
- capital-inventario
- Costo de la DFI (distribución física internacional) en tránsito internacional

Costos en el país importador.

Son los costos que se incurren cuando la mercadería ya está en el país destino y que se relacionan con:

- Transporte lugar convenido comprador
- Almacenamiento
- Documentación
- Aduaneros (impuestos)
- Agentes
- Bancario
- Costos indirectos
- capital-inventario
- Seguro
- Costo de la DFI país importador entre otros.

De acuerdo con la entrevista realizada a Marcela Pulgarin de la agencia de aduanas SERVADI S.A.S (Ver anexo 3 *Resultados de la entrevista a la agencia de aduanas SERVADI S.A.S, pregunta 5*) existen algunos ítems y variables que se destacan y que deben tenerse muy claros en el proceso de negociación internacional que son:

- INCOTERM
- Forma de pago al proveedor
- Condiciones empaque, embalaje
- Lead time
- Calidad o especificaciones del producto a negociar.

Los términos incoterms son muy importantes aclararlos en el proceso de negociación ya que el exportador, importador persona o empresa que esté haciendo negocios internacionales debe manejar el termino bajo el cual se hizo la negociación pues en estos términos, se determina las responsabilidades el traspaso de riesgo y hasta dónde va el exportador y desde donde toma el importador la mercancía para

que en caso de contratiempos con el producto se puedan realizar reclamaciones ante las aseguradoras o personas responsables. En la negociación del término incoterms es necesario determinar el alcance de la cobertura de los seguros tanto en el proceso interno como el proceso internacional. En ese sentido los términos incoterms son muy importantes y además son un idioma que en el campo de la exportación es de conocimiento de todos.

Por otra parte, en cuanto a la forma de pago, este varía dependiendo del acuerdo al que se llegue y la confianza que se tengan entre empresas. El exportador debe tener seguridad de que existe un respaldo financiero ya sea que le brinden un pago anticipado o que se cuente con un banco de respaldo, todo depende de la negociación.

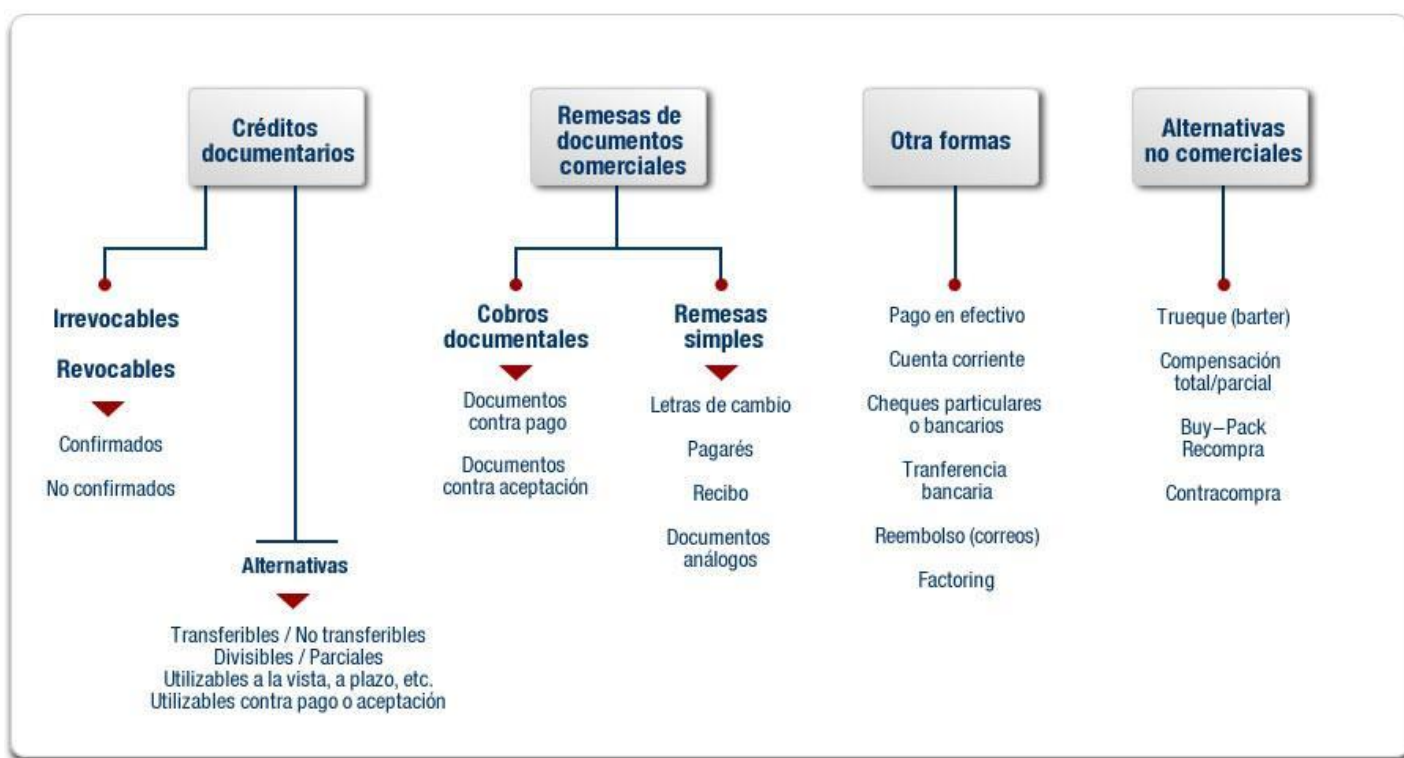
En cuanto a las condiciones de empaque y embalaje, esta variable se relaciona directamente con el transporte, itinerarios, requerimientos del país importador y el tipo de carga. Existen productos o carga que por su tipo no se puede movilizar en un medio de transporte específico debido a sus dimensiones, peso, peligrosidad entre otros aspectos, como también existen destinos para los cuales no hay regularidad en los medios de transporte y los itinerarios de los vuelos o las navieras no son constantes. Colombia no es un país donde las navieras constantemente lleguen, por ello es necesario considerar previamente la regularidad con que se pueden realizar los envíos., por ello que se debe contar un buen empaque y embalaje del producto.

En cuanto a lead time o tiempo de entrega es necesario tener presente cuanto se demora el producto para llegar a su destino, para así poder cumplir con los tiempos de entrega, finalmente en cuanto a la calidad especificación del producto, esto se logra analizar por medio de una evaluación interna de la empresa.

Otro componente del cuarto proceso de la estructura general de exportación es el establecimiento de los medios de pago y su aplicabilidad, existen trece diferentes maneras de pago en un proceso de exportación que se explicaron con antelación

en la etapa de diseño de la estructura de exportación. No obstante de acuerdo con la agencia de aduanas SERVADI, el medio pago más utilizado en los proceso de exportación, es la transferencia directa del dinero, entre el vendedor y el comprador. A manera de ilustración y como forma de hacer más entendible los diferente medios pagos, se presenta el siguiente gráfico con sus respectivas clasificaciones obtenido de la página de Legiscomex.

Ilustración 11. Medios de pago internacional



Fuente: Clasificación de los medios de pago internacionales, Legiscomex (2018)

La elección del medio de pago se realiza de acuerdo a las posibilidades, preferencias o necesidades de cada empresa. Existen algunos factores que influyen a la hora de elegir un medio de pago que son:

- El grado de confianza entre las partes negociantes
- El tamaño de la empresa
- El valor de las negociaciones

- El volumen de venta
- La regulación de los países
- El valor de los costos de los instrumentos de pago entre otros.

Sin embargo a continuación se presentan unas recomendaciones y aclaraciones que pueden ser útiles a la hora de elegir cada alguno de estos medio de pago.

El giro directo: Es conveniente usarlo para los pagos de contado en una negociación internacional. Además por asuntos de liquidez es una buena manera de recepcionar el pago de una exportación.

La carta de crédito: se recomienda usar en situaciones en las cuales no hay un grado alto de confianza entre las partes de la negociación y se requiere de un intermediario que avale las transacciones y sirva de respaldo para brindar seguridad tanto al importador como el exportador. Con la carta de crédito se elimina el riesgo de no pago.

Cuentas de compensación: se recomienda en situaciones en que la compañía es grande o tiene filiales en el país al cual exporta, de esta manera agiliza el pago de las exportaciones. Para empresas pequeñas cuyo costo de mantener una cuenta en el extranjero puede afectar los costos totales, no es recomendable.

Financiamiento al importador: Esta forma de recibir los pagos de una exportación es conveniente usarla cuando la relación comercial es fuerte y el grado de confianza es muy alto. Además no se debe tener urgencia por recibir el dinero ya que este medio de pago permite otorgar plazos al importador para que realice los pagos.

Crédito externo de mediano y largo plazo: es un proceso muy vigilado y controlado por entidades estatales tales como el banco de la república, la clave para utilizar financiamiento externo como medio de pago es no superar los seis meses para recibir el dinero, ya que esto genera que el deudor deba reportar ante el estado la situación.

Pago con tarjeta de crédito internacional: hay que tener presente que esta modalidad tiene restricciones que se deben cumplir. Si el pago es superior a 10.000 dólares el deudor debe presentar la declaración de cambio para poder hacer efectivo el pago en el mercado cambiario. Si es inferior o igual a esta cantidad debe presentar solo el comprobante de pago para poder hacerlo.

Pagos en moneda legal: es conveniente cuando las empresas tienen cuentas en el exterior o cuentas con vinculaciones con entidades financieras en el país al cual exportan.

Pagos anticipados: es conveniente cuando la relación comercial es antigua y la confianza es alta. Generalmente para utilizar este medio de pago la relación y el envío de mercancía debe ser frecuente. Se recomienda cuando se requiere liquidez antes de enviar la mercancía.

Cobranzas: se recomienda cuando no hay prisa por tener liquidez ya que esta modalidad permite otorgar plazos al importador para realizar los pagos a través de una libranza o débitos de su cuenta. La relación entre ambas partes debe ser buena para poder otorgar dichos plazos y el nivel de confianza debe ser alto.

Finalmente en este cuarto proceso de exportación se aborda el tema la posición arancelaria y su aplicabilidad en el contexto colombiano. Para ello existen tres formas de identificar la posición arancelaria de los productos que explica Pro Colombia así:

Ubicación de la posición arancelaria

La partida arancelaria es un código a 10 dígitos en donde se describe la mercancía con fines de facilitar su identificación en el comercio internacional y determinan los requisitos e impuestos a pagar.

Para ubicar la subpartida arancelaria de su producto, usted tiene las siguientes opciones:

1. A través del arancel de aduanas, el cual puede consultar en el Centro de Asesoría Personalizada de Pro Colombia.
2. Revisando el Decreto 4927 del 26 de Diciembre de 2011

3. Ingresando a la página de la DIAN <http://www.dian.gov.co> / Otros servicios / Consulta de Arancel. Puede hacer la consulta por diferentes criterios de búsqueda. (PROCOLOMBIA, s.f.),

Algunos productos dependiendo de la naturaleza, son consultados a través de agentes de aduanas, el arancel de aduanas, o entidades, sin embargo, existen producto cuya complejidad obliga a que sea un ente especializado quien consulte su posición arancelaria, tales como laboratorios quienes los clasifican.

6.3.5 Aplicabilidad del proceso de logística y distribución física internacional

El proceso logístico en la aplicabilidad, varía de acuerdo a las necesidades de cada empresa, el tipo de producto que exporten, las necesidades de la compañía y las condiciones regionales y nacionales. No obstante, en aspectos generales se puede decir que la logística de exportación abarca las actividades de aseguramiento de la mercancía, la contratación del transporte interno y externo de la mercadería a movilizar, los fletes, los términos incoterms, entre otros. Con respecto a la logística y la distribución física internacional en la aplicabilidad Legiscomex muestra lo siguiente:

Seguro

Existen dos modalidades de contratación de seguros de transporte:

-  **Pólizas individuales**, en las que queda cubierto un solo viaje.
-  **Pólizas globales o flotantes** en las que quedan cubiertas todas las operaciones del asegurado, previa comunicación de la salida de las mercancías. Esta modalidad suele ser utilizada por aquellas empresas que realizan exportaciones y/o importaciones de forma habitual.

En Colombia las pólizas de seguro de transporte ofrecen una protección integral denominada cobertura completa, la cual incluye 4 riesgos:

- **Pérdida total o parcial:** ampara pérdidas, daños ocasionados por accidentes del vehículo transportador o en sitios intermedios (incendio, explosión, terremoto)
- **Falta de entrega:** ampara las pérdidas ocasionadas al contenido y al empaque. También cubre hurto y extravío de la mercancía.

- **Avería particular:** ampara los daños o pérdidas ocasionadas a la mercancía por causas inherentes a la movilización en el transporte sin que ocurra accidente del vehículo transportador o malos manejos en las operaciones de cargue o descargue.
- **Saqueo:** ampara las pérdidas al contenido de las unidades que conforman el despacho transportado.

También se puede extender la cobertura para amparar las pérdidas o daños ocasionados por guerra internacional en los trayectos exteriores y huelga (incluye actos terroristas) en todo el trayecto asegurado.

Transporte

La contratación del transporte internacional se hace a través de agentes de carga o agentes marítimos y para su selección deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

- Referencias de otros usuarios.
- Cubrimiento con oficinas propias o representantes en el exterior.
- Volumen de ventas y estabilidad financiera.
- Especialidad en sus operaciones internacionales.
- Sistemas de información y seguimiento de carga. (Legiscomex, 2018)

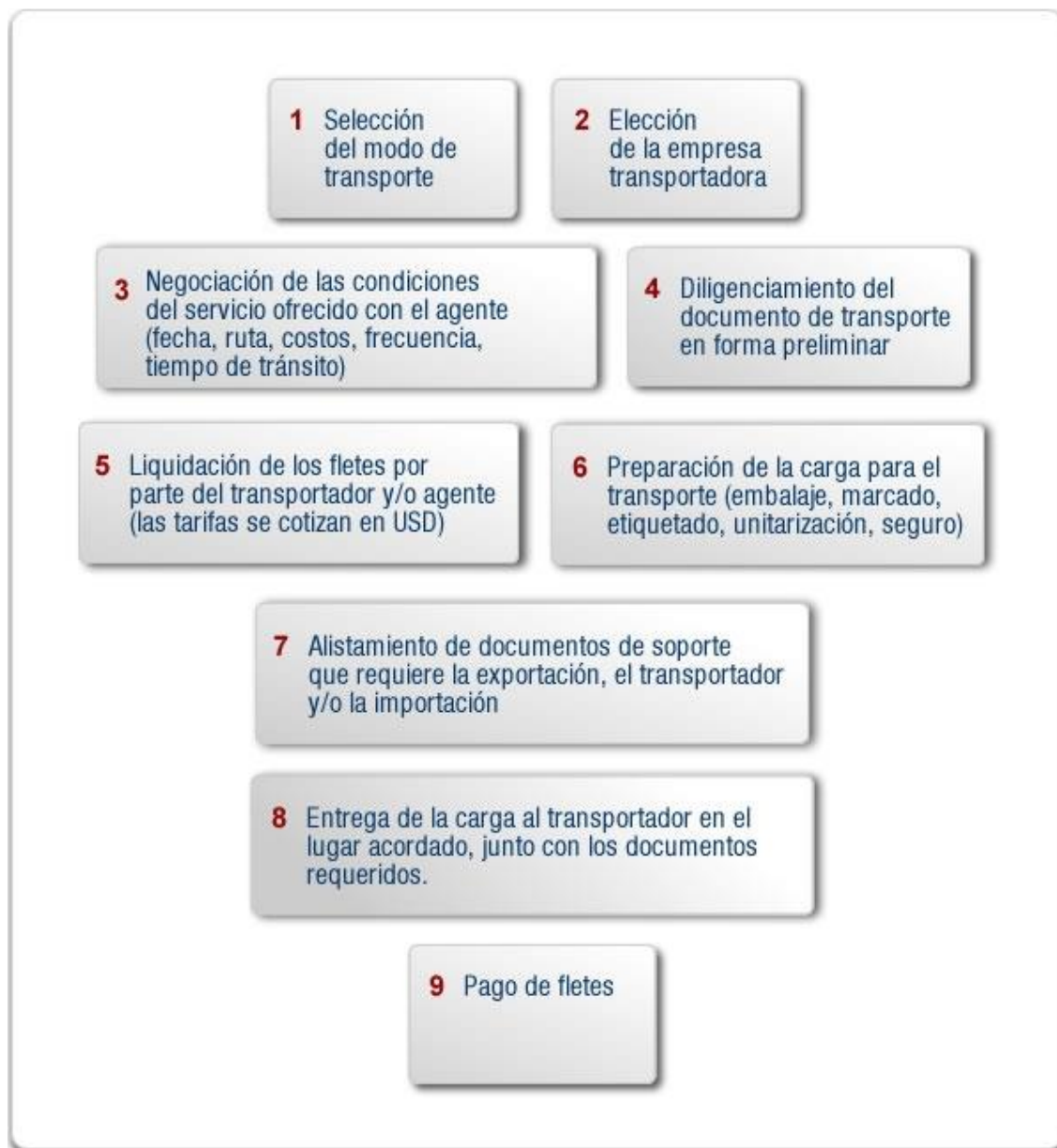
De acuerdo a la entrevista realizada a la agencia de aduanas SERVADI (Ver anexo 3 *Resultados de la entrevista a la agencia de aduanas SERVADI S.A.S pregunta 14-15*) al momento de realizar una contratación de transporte se deben considerar las siguientes variables:

- Una empresa con reconocimiento en el medio
- Cuento con póliza de seguro por todo riesgo
- Cumpla con los tiempos prometidos al cliente
- Tipo de carga. Tanto por volumen como por riesgo.

Las agencias de aduanas no se encargan del transporte, no obstante brindan asesoría en el proceso y pueden contar con aliados tanto para la movilización interna como para la distribución física internacional, dichas empresas se encargan de recoger la mercancía en las bodegas del exportador y la llevan hasta los terminales marítimos o aéreos. Además brindan asesoría y recomendación para la contratación de agentes de carga internacional, y generan el contacto con empresas

confiables. Con la finalidad de hacer más entendible el proceso de contratación del transporte, se presenta el siguiente grafico elaborado por Legiscomex:

Ilustración 12. Proceso de contratación del transporte



Fuente: Esquema de contratación del transporte, Legiscomex (2018)

Otro aspecto logístico a considerar son los fletes y el proceso de negociación de los mismos, ya que de estos varían mucho los costos de transporte y poseen diferentes variables que son de consideración. Tal como lo expresa Legiscomex, en el proceso de negociación de fletes se debe considerar los siguientes aspectos:

Volumen: cantidad de pallets o contenedores y frecuencia con la que se enviarán.

Tiempo de tránsito: periodo que demora la mercancía en llegar a su trayecto final.

Disponibilidad de los cupos: espacio o área de la que se dispone en el avión, camión o buque para la carga.

Itinerario: descripción de las ciudades y las paradas en las que está permitido recoger o dejar pasajeros o enmiendas en un viaje internacional.

Frecuencia: cada viaje de ida o de vuelta que le es asignado al transportista autorizado en una ruta determinada.

Trayecto: espacio recorrido entre el punto de partida y de llegada del transportador.

Dentro de los aspectos que no se pueden negociar se encuentran: el itinerario, las fechas del itinerario, la frecuencia, el tiempo de tránsito y los costos adicionales. Las tarifas, el depósito, los días libres del contenedor y los puntos de destino de entrega del mismo son algunos de los aspectos que admiten mayor flexibilidad.

En el caso de las tarifas aéreas, estas se basan en la ruta, el tamaño de los envíos, el producto y la relación peso/volumen (factor de estiba). Por ejemplo, en el caso de frutas y hortalizas, dado el tipo de empaque y embalaje, generalmente el flete se cobra sobre el volumen de la carga.

No hay que olvidar que adicional a la tarifa, se cobran los recargos de combustible (Fuel Surcharge - FS) y de seguridad (Security Fee - SF). Estos recargos son muy variables a lo largo del año.

En el caso del transporte marítimo también se aplican tarifas básicas y recargos. Los principales son: el factor de ajuste en los precios del combustible (Bunker Adjustment Factor - BAF), uso de chasis utilizados para la movilización de contenedores (Chasis Usage Charge – CUC), costo de manipulación en el terminal de contenedores (Terminal Handling Charge – THC) y el recargo por el cruce del canal de Panamá. (Legiscomex, 2018).

Finalmente en cuanto al transporte, distribución física internacional y logística de exportación es necesario considerar los siguientes procesos clave en el desarrollo de este proceso:

- Reserva ante aerolínea, empresa de transporte terrestre o naviera y manejar muy bien los tiempos de entrega de las mercancías de estas empresas.
- Reserva con el transportador terrestre encargado de llevar la mercancía al aeropuerto o terminal marítimo
- Tener claro el tipo de empaque y la capacidad de las paletas, contenedores para aprovecharlos al máximo. Y asegurar el buen estado de la carga.
- Documentación pertinente dependiendo del tipo de carga: (clasificación IMO de carga peligrosa)
- Lista de empaque (donde se relacionan: bultos, peso bruto, peso neto, cantidad).

6.3.6 Aplicabilidad de la solicitud de permisos de exportación

La aplicabilidad del sexto proceso de la estructura general de exportación es variable para las empresas pues depende del tipo de producto y de cada exportador. De acuerdo con la entrevista realizada a la agencia de aduanas SERVADI S.A.S (Ver anexo 3 *Resultados de la entrevista a la agencia de aduanas SERVADI S.A.S, pregunta 18*) las empresas, deben verificar los pasos a seguir para la obtención de los vistos buenos por parte de la DIAN. Los productos alimenticios poseen exigencias que son diferentes de acuerdo al país de destino, además el mercado extranjero también tiene exigencias que deben ser homologadas en el país para poder ser exportado el producto. Los permisos de exportación varían según el país destino y el producto que se maneja, hay productos que no tienen restricción, pero hay otros que entran en contacto directo ya sea con el medio ambiente, con el ser humano entonces tienen muchas entidades que los regula.

Por otra parte, él envió de documentos necesarios para la solicitud de los permisos de exportación en Colombia, se puede realizar también mediante el uso de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (Vuce) que facilita el proceso. Antes de incursionar en el mercado internacional es necesario saber si el producto requiere de certificaciones y/o aprobaciones de otras entidades para así diligenciarlos y presentarlos con la declaración de exportación. Con referencia al tema Legiscomex muestra que

De acuerdo con el decreto 4149 del 2004, la VUCE es una herramienta electrónica que busca simplificar y agilizar los trámites de comercio exterior, mediante tres módulos: importaciones, exportaciones y el formulario único de comercio exterior (FUCE). Tiene como objetivos:

- a) Tramitar las autorizaciones, permisos, certificaciones o vistos buenos previos que exigen las diferentes entidades competentes para la realización de las operaciones específicas de exportación e importación.
- b) Consultar información relacionada con los procedimientos previos a la importación y exportación.

A través de la Vuce, se integran 18 entidades administrativas relacionadas con trámites de comercio exterior, dependiendo del producto, que emitirán las autorizaciones previas electrónicamente.

Las entidades que participan en el proceso son los ministerios de Comercio, Industria y Turismo, Minas y Energía, Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, Transporte, Protección Social, Relaciones Exteriores, Agricultura, Defensa y Cultura; las superintendencias de Industria y Comercio y de Vigilancia y Seguridad Privada; Incoder, ICA, Ingeominas, Invima, Indumil, Dirección Nacional de Estupefacientes y el Fondo Nacional de Estupefacientes.

La ventanilla única de comercio exterior cuenta con tres módulos que son:

- Importaciones
- Exportaciones
- formulario único de comercio exterior (FUCE). (Legiscomex, 2018)

Sin embargo para efectos del proceso de exportación se abordan la aplicabilidad de los últimos dos módulos de acuerdo a los planteamientos de Legiscomex al mostrar lo siguiente:

Módulo de exportaciones: este módulo permite al exportador o al usuario tramitar las autorizaciones, vistos buenos, certificaciones o permisos que exigen diferentes entidades para realizar sus exportaciones. Los recaudos legalmente establecidos que se efectúen por concepto de las autorizaciones, permisos, certificaciones o vistos buenos previos de las diferentes entidades administrativas para la realización de las operaciones de comercio exterior, se llevarán a cabo a través del pago electrónico con que contará la ventanilla única de comercio exterior.

Adicionalmente, se adoptó el FUCE. Este sustituye los formularios que actualmente se exigen para la obtención de la información relacionada con la identificación de la empresa, de los bienes, servicios y tecnología, así como la descripción de los procesos productivos a que haya lugar y con base en la cual otorgan los permisos, autorizaciones, certificaciones o vistos buenos previos para la realización de dichas operaciones.

Procedimiento para el registro como usuario.

El siguiente es el procedimiento específico a seguir para el registro de los diferentes usuarios de la ventanilla única de comercio exterior:

Agencias de aduanas, usuarios aduaneros permanentes (UAPs), usuarios altamente exportadores (Altex), apoderados especiales, importadores que tramitan directamente sus licencias o registros de importación, exportadores, productores nacionales y demás usuarios del módulo Fuce.

Estos usuarios deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Obtener el certificado digital ante una entidad certificadora autorizada por la Superintendencia de Industria y Comercio, en este caso CERTICAMARAS, se puede comunicar al teléfono 3830300.
- Registrar la llave digital (token) en línea.
- Informar al correo electrónico registro@mincomercio.gov.co los siguientes datos:
 - N° del RUT
 - Nombre de la empresa
 - Nombre del representante legal de la empresa
 - Dirección de correo electrónico para notificación del sistema
 - N° del teléfono, N° de fax, dirección, ciudad del domicilio. (Legiscomex, 2018)

Para tener éxito en este proceso, los exportadores y empresas deben fortalecer sus conocimientos en materia de comercio exterior y las exigencias del mercado interno y externo. Es por ello que es necesario que el exportador conozca en profundidad el producto, el proceso de producción y contar con todos los documentos legales de constitución y manejo de la empresa.

6.3.7 Aplicabilidad de los trámites ante el Ministerio de comercio, industria y turismo

Los tramites que se realizan con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo como se mencionó anteriormente son el registro como productores nacionales, la oferta exportable y la determinación de origen, sin embargo, el proceso de obtención de la aprobación por parte de Mincit puede demorarse o ser negada sino se realiza bien la aplicabilidad de este proceso. Las agencias de aduanas son entidades que apoyan la realización de este proceso a las empresas, dichas empresas mediante poder e información suministrada por el exportador puede tramitar estos documentos ante las entidades pertinentes. Para ello es importante tener claro el proceso de producción de la mercancía, país de origen y país de procedencia de las materias primas con las cuales se elaboran los productos, así como también los costos directos e indirectos asociados a la mercadería y su exportación.

Por otra parte al respecto Legiscomex explica:

Para lograr esto, se adoptan los Formularios 02 “Solicitud de Registro de Productores Nacionales, Oferta Exportable y Determinación de Origen” y 02A “Solicitud de Registro de Productores Nacionales, Oferta Exportable y Determinación de Origen – Artesanías”. Para el caso de productores o exportadores de productos agropecuarios y mineros, se utiliza el Formulario 02 con un instructivo especial de diligenciamiento.

Trámite

Para solicitar el registro, los usuarios deben diligenciar y radicar el formulario para la evaluación respectiva por parte del Grupo de Calificación de Origen y Producción Nacional de la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones o de la Dirección Territorial o Punto de Atención de la Dirección de Comercio Exterior donde haya sido radicado.

Los formularios diligenciados (original y copia) se radican en la ventanilla de recepción de correspondencia del Ministerio o en la respectiva Dirección Territorial o punto de atención más cercano ubicado a la planta de producción. En el caso de que el exportador sea un comercializador, deberá anexar al formulario la comunicación del productor que certifique la vinculación comercial entre ambos y lo autorice a utilizar las normas de origen del producto específico.

Para el caso de las artesanías, se debe diligenciar el Registro para Artesanías (Formulario 02A), el cual debe ser diligenciado únicamente por artesanos, productores o comercializadores de artesanías que exporten este tipo de bienes.

Una vez radicado el formulario por el productor o exportador, el Ministerio verifica la información y determina el criterio de origen del producto a exportar con base en las disposiciones para los esquemas preferenciales. No obstante, cuando el caso lo amerite, el Mincomercio efectúa una visita industrial a las instalaciones de la empresa, con el fin de tener mayores elementos de juicio para proceder a calificar producción nacional y determinar origen.

El original de la Relación de Inscripción y Determinación de Origen se expide con destino al exportador, a través de un oficio que contiene además en el caso de ser productor, la suscripción como productor nacional. La información de esta planilla tiene para el Ministerio una validez de dos años. Sin embargo, el exportador y/o productor deberá actualizar la información suministrada cuando ocurra cualquiera de los siguientes eventos: varíen las condiciones originalmente registradas por la empresa, se encuentre próximo a su vencimiento, o cuando el Ministerio lo solicite.

Certificado de origen

Este Certificado permite exportar productos con preferencias arancelarias a aquellos países con los cuales Colombia ha negociado convenios. Para que un producto pueda acogerse a las ventajas preferenciales de un determinado esquema o acuerdo comercial deberá estar acompañado en el momento de la importación de un Certificado de Origen emitido en Colombia por el Mincomercio, donde se indiquen las normas o criterios de origen a cumplir.

Los formularios de Certificados de Origen los expende el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Con base en el criterio de origen determinado por el Ministerio, el exportador diligencia y presenta el Certificado de Origen respectivo, acompañado de una copia de la factura comercial en el Grupo Operativo o las Direcciones Territoriales o Puntos de Atención del Ministerio, donde se encuentre la información de la empresa.

Es importante resaltar que el Mincomercio negará a las personas y/o entidades que suministren datos no verídicos en relación con el origen, la expedición de los Certificados de Origen, durante un período de seis meses contados a partir de la fecha en que se compruebe la falsedad de los datos suministrados. (Legiscomex, 2018)

6.3.8 Aplicabilidad de la recepción del pago de la mercancía y diligenciamiento del documento de exportación, autorización y despacho

Posterior a la recepción del pago de la mercancía, de acuerdo al medio pactado con anterioridad, se procede con el diligenciamiento del documento de exportación, la autorización y el despacho que en esta estructura de exportación tiene una aplicabilidad que implica el diligenciamiento de varios documentos en diferentes etapas, y es por ello que se toma de manera textual los aportes de Legiscomex para entender cómo se desarrolla cada etapa.

Documentos soporte de la solicitud de autorización de embarque

- a) Para efectos aduaneros, el declarante está obligado a conservar por un período de cinco (5) años contados a partir de la fecha de presentación y aceptación de la solicitud de autorización de embarque, el original de los siguientes documentos, los cuales deberá poner a disposición de la autoridad aduanera cuando esta así lo requiera:
- b) Documento que acredite la operación que dio lugar a la exportación.
- c) Vistos buenos o autorizaciones cuando a ello hubiere lugar.
- d) Mandato, cuando actúe como declarante una sociedad de intermediación aduanera o un apoderado.

En la solicitud de autorización de embarque, el declarante deberá suministrar a la aduana toda la información que esta requiera, incluyendo la contenida en los anteriores documentos. No se aceptará la solicitud de autorización de embarque, respecto de la cual se configure alguna de las siguientes situaciones:

- a) Cuando la solicitud se presente en una aduana diferente a la que tenga jurisdicción aduanera en el sitio donde se encuentre la mercancía.
- b) Cuando en la solicitud no se incorpore como mínimo la siguiente información:
 - Régimen / Modalidad de la exportación.
 - Subpartida arancelaria.
 - Descripción de la mercancía.
 - Cantidad.
 - Peso.
 - Valor FOB en dólares.
 - País de destino.
 - Consolidación, cuando haya lugar a ello.

- Clase de embarque.
- Información relativa a datos del embarque.
- Sistemas especiales de importación-exportación, cuando haya lugar a ello.

c) Cuando no se incorpore la información relativa a los documentos soporte.

La autorización de embarque se entenderá otorgada cuando la autoridad aduanera, a través de los sistemas informáticos electrónicos, previa verificación de la inexistencia de las causales de no aceptación, acuse el recibo satisfactorio de la misma. En caso contrario, la autoridad aduanera a través del mismo medio, comunicará inmediatamente al declarante las causales que motivan su no aceptación. Tendrá una vigencia de un mes contado a partir de la fecha de su otorgamiento. Vencido este término, deberá tramitarse una nueva solicitud de autorización de embarque para realizar la exportación.

Traslado e ingreso de mercancías a zona primaria aduanera

Con el aviso de ingreso de las mercancías a la zona primaria aduanera, deberá suministrarse la siguiente información:

- Número y fecha de la autorización de embarque.
- Fecha y hora de recepción de la mercancía.
- Peso y número de bultos.

El servicio informático electrónico, o el funcionario competente, verificarán si la autorización de embarque se encuentra vigente y lo informará al transportador, o al responsable de la zona primaria aduanera. (Legiscomex, 2018)

Una vez cumplidos los pasos anteriores, se continua con las actividades de inspección, embarque y la declaración de exportación explicados con anterioridad en la etapa del diseño de la estructura de exportación. No obstante, la entrevista a SERVADI, (Ver anexo 3 *Resultados de la entrevista a la agencia de aduanas SERVADI S.A.S pregunta 23*) deja en claro que en la solicitud de autorización de embarque, el documento se tramita en el MUISCA cuando se tienen todos los documentos e información de la exportación. Para el traslado e ingreso de mercancías a zona primaria aduanera se debe tramitar la planilla de Traslado, luego en el proceso de inspección aduanera, la DIAN es la entidad competente, la realiza de manera aleatoria revisando la mercancía y se aplica cuando la exportación en el sistema da como resultado SELECTIVIDAD CON INSPECCION FISICA. En cuanto al embarque, el encargado de embarcar la mercancía es el transportador (naviera,

aerolínea o transportador terrestre internacional) contratado por la empresa exportadora. Finalmente para la declaración de exportación, este documento se genera directamente en el sistema MUISCA y queda habilitado en dicho sistema después de que la carga ha salido del país. Para lograr llevar a cabo estos procesos son fundamentales además otros documentos, los siguientes:

- Factura comercial debidamente autorizada con Resolución DIAN
- Registros Sanitarios de los productos a exportar
- Lista de empaque
- Certificado de origen (si aplica)
- Carta de Responsabilidad

6.3.9 Aplicabilidad del proceso de diligenciamiento de la declaración de cambio y venta de divisas al intermediario cambiario (reintegro de divisas)

En las operaciones de mercado se involucra el manejo de diferentes divisas que posteriormente deben ser cambiadas o reintegradas por medio de un intermediario financiero. La aplicabilidad de este proceso, como lo arguye Legiscomex compone las siguientes especificaciones:

Declaración de cambio y reintegro de divisas

Los exportadores de bienes deben diligenciar la declaración de cambio por exportaciones de bienes en el momento de reintegrar las divisas, bien sea mediante su venta a los intermediarios del mercado cambiario o su consignación en las cuentas corrientes de compensación, utilizando el numeral cambiario que corresponda, de acuerdo con las instrucciones establecidas para el diligenciamiento de la misma. En la declaración de cambio, los exportadores dejarán constancia de los datos relativos a:

- La (s) declaración (es) de exportación definitiva (s), cuando estén disponibles en la fecha de la venta de las divisas.
- Los valores efectivamente reintegrados.
- Los gastos en que se haya incurrido.
- Las deducciones acordadas, si las hubiera.

Tal información no será procesada ni remitida al Banco de la República, pero deberá conservarse para cuando sea requerida por las autoridades de control y vigilancia.

Créditos concedidos por los exportadores

Los exportadores pueden conceder plazo para la cancelación de sus exportaciones a los compradores del exterior. Si el plazo que otorgan es superior a 12 meses o el pago de la exportación excede dicho plazo contado a partir de la fecha de la declaración de exportación definitiva, la operación debe ser informada al Banco de la República cuando su monto supere la suma de UUSD10.000 o su equivalente en otras monedas. La fecha de la declaración de exportación definitiva es la fecha del embarque certificado por el transportador.

Pagos anticipados

Las divisas recibidas por los exportadores sobre futuras exportaciones de bienes, no constituyen una obligación financiera con reconocimiento de intereses, ni generan para el exportador obligación diferente a la entrega de la mercancía. La correspondiente exportación debe efectuarse dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la canalización de las divisas en el mercado cambiario. Si el plazo para efectuar la exportación es superior a cuatro (4) meses, el anticipo constituye una operación de endeudamiento externo. Dicha operación debe ser informada dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la fecha de la canalización de las divisas al mercado cambiario, diligenciando para el efecto el formulario- información de endeudamiento externo otorgado a residentes.

Si la exportación se realiza una vez informada la operación al Banco de la República el exportador debe remitir la declaración de exportación definitiva correspondiente al Departamento de Cambios Internacionales del Banco de la República dentro del mes siguiente a la fecha del documento de transporte, acompañada del formulario- informe de desembolsos y pagos de endeudamiento externo. (Legiscomex, 2018)

El banco de la republica muestra los procedimientos para la realización de este proceso en la CIRCULAR 83 DCIN la cual puede ser consultada para mayor entendimiento y profundidad sobre el tema.

6.3.10 Aplicabilidad de la solicitud de devolución de IVA

Finalmente en la estructura de exportación se aborda la solicitud de devolución de IVA (impuesto al valor agregado), el cual es un beneficio que tienen los exportadores por adquirir materias primas nacionales para el desarrollo de sus productos y por el cumplimiento de los requisitos que establece las normas para acceder a este

beneficio. Para entender más detalladamente cómo funciona la aplicabilidad de este proceso, se toman los aportes de Legiscomex que explica lo siguiente:

Mecanismos para efectuar la devolución

La devolución de saldos se hace mediante cheque, título o giro, y para saldos superiores a COP22.054.000, la DIAN podrá realizar la devolución mediante títulos de devolución de impuestos, los cuales solo pueden ser usados para cancelar impuestos o derechos, administrados por las Direcciones de Impuestos y de Aduanas, dentro del año calendario siguiente a la fecha de su expedición.

Requisitos generales de la solicitud de devolución

La solicitud debe presentarse por el contribuyente o responsable o representante legal, con documento de identificación o tarjeta profesional de abogado.

Adicionalmente, deberá adjuntar a la solicitud los siguientes documentos:

- Certificado de existencia y representación legal, con anterioridad no mayor a cuatro (4) meses.
- Copia de poder, cuando se actúe mediante un apoderado.
- Garantía a favor de la DIAN, cuando el solicitante desee la opción de recibir la devolución dentro de los diez (10) días siguientes a la presentación de la solicitud.

El término para solicitar la devolución es de dos (2) años después del vencimiento del término para declarar, siempre y cuando no hayan sido previamente utilizados, y presentar la solicitud donde haya presentado la respectiva declaración tributaria. Los grandes contribuyentes de Cundinamarca y Bogotá deben presentar la solicitud ante la administración de grandes contribuyentes de Santafé de Bogotá, a partir de la resolución que los califica como tales. (Legiscomex, 2018).

6.3.11 Listado de actores en el mercado de oferta y demanda de exportación

El proceso de exportación contiene diferentes actores que cumplen funciones a lo largo del desarrollo de cada una de las etapas que componen dicho proceso. La identificación de los principales actores permite realizar una búsqueda más detallada en el mercado de empresas que ejercen cada los roles en las diferentes regiones y localidades. De acuerdo a la estructura de exportación diseñada y la aplicabilidad de dicha estructura, los principales actores del proceso de exportación son los exportadores, los importadores, bancos, agentes de cargas aéreas, marítimas y terrestres, aseguradoras, agentes de aduanas y las entidades reguladoras y controladoras.

- **Exportadores**

Los exportadores son empresas o personas que venden bienes o servicios desde un país a clientes de otro país. De acuerdo con (Daniels et al. 2004) existen tres tipos de acuerdo a las prácticas empresariales que son:

- ✚ **Exportadores ocasionales:** son empresas que han surtido pedidos de carácter internacional pero investiga pasivamente en las opciones de comercio internacional, incluso muchas ni lo hacen. Esto se debe a que no ven las exportaciones como un punto vital de su estrategia.
- ✚ **Exportadores regulares:** son empresas que persiguen agresivamente las ventas de exportación y tiene una amplia experiencia en prácticas y técnicas porque ven las exportaciones como una actividad rentable, estratégica y productiva.
- ✚ **No exportadores:** son empresas que no conocen o tienen poco conocimiento de las exportaciones, además no tienen interés alguno en el comercio internacional ni en la actualidad, ni en el futuro. Esto puede ser causado debido a que los productos que fabrican o los servicios que prestan no viajan bien internacionalmente y tienen mejor rentabilidad y crecimiento en el mercado interno. Estas empresas son el objetivo primordial de programas públicos de exportaciones. (págs. 483-484).

Adentrándose en el contexto local, en Tuluá el rol de los exportadores en este trabajo de investigación, de acuerdo al alcance del mismo es ejercido por las siguientes empresas de manufactura:

Tabla 12. Empresas de manufactura exportadoras

NOMBRE	CIUDAD
NUTRIUM	TULUA
LUCERNA	TULUA
BAS INGENIERIA	TULUA
BENTONITAS SAS	TULUA
INDUCORSET	TULUA
LEVAPAN	TULUA
VICKY TASCON	TULUA
INDUSTRIA DE HARINAS	TULUA
MAR DE CRISTAL	TULUA

Fuente: Creación propia

- **Importadores**

El importador es conocido como el comprador ubicado en el extranjero de un bien de otro país diferente al suyo. Las personas y las empresas importan recursos de diferente índole con el fin de suplir necesidades del mercado e incluso disminuir sus costos. De acuerdo con (Daniels et al. 2004) existen tres tipos de importadores, los cuales se explicarán a continuación:

- ✚ **Optimizadores de insumos:** utilizan el aprovisionamiento extranjero para optimizar en términos de calidad o precio los insumos de una cadena de suministro.
- ✚ **Oportunista:** este tipo de importador busca alrededor del mundo productos que pueda importar y vender rentablemente a consumidores locales. Ven un vacío en el mercado, ya sea real, es decir que los clientes no encuentren lo que quieren; o

percibido, es decir que los consumidores creen que los productos de algunos países son mejores que los locales y estos importadores explotan esta oportunidad a partir de proveedores extranjeros.

 **Arbitrajistas:** este importador observa el aprovisionamiento extranjero para obtener el producto de la más alta calidad al menor precio posible. Este agente aprovecha la diferencia en calidad o en precio entre dos mercados y realiza transacciones que explotan el desequilibrio para obtener ganancias a partir de la diferencia. (págs. 492-493)

El rol de importador en el contexto de este trabajo de investigación, lo ejercen las empresas, personas que adquieren los bienes y servicios ofrecidos por las empresas de manufactura de Tuluá en los diferentes mercados internacionales. No obstante es necesario aclarar que por el alcance y enfoque investigativo, no se hace profundidad en la identificación de dichos importadores y solo se describe el rol y sus tipos.

- **Bancos o intermediarios financieros**

Los intermediarios financieros son instituciones que facilitan las transacciones comerciales en las actividades de comercio exterior y actúan como intermediarios entre los importadores y exportadores para realizar las transacciones de comercio exterior. Los bancos son los principales intermediarios financieros en las actividades de comercio exterior y actualmente existen diversas opciones de instituciones bancarias que prestan servicios a las empresas o personas que realicen procesos de exportación, ofreciendo gran variedad de opciones en su oferta de productos y servicios.

A nivel regional y local, Bancolombia brinda a los empresarios de Tuluá la posibilidad de realizar transacciones de comercio exterior en su portafolio de servicios. Algunas de las opciones que esta entidad brinda son:

- La posibilidad de ceder documentos crediticios emitidos mediante el Factoring de exportación en Colombia

- La opción de tener cuentas en moneda extranjera para facilitar las transacciones comerciales en el exterior
- Expedir cartas de crédito de exportación
- Realizar los procesos de reintegro de divisas entre otras posibilidades.

No obstante es necesario mencionar, que existen otros bancos conocidos que brindan servicios iguales o similares como lo son Davivienda, City Bank, Banco de occidente entre otros que de acuerdo a la ubicación de la sucursal bancaria tienen estas opciones de servicio. A continuación se muestra los servicios que brindan cada una de estas entidades para el exportador.

Davivienda:

- Reintegro de divisas de exportación
- Operación next day
- Operación forward
- Compra opción put
- Cobranza de exportación
- Pre financiamiento de exportaciones
- Capital de trabajo
- Avaes, garantías y créditos
- Compra de cartera de exportación
- Repos
- Simultaneas
- Valores (DAVIVIENDA, 2018)

City Bank

- Cartas de crédito documentarias de exportación
- Prestamos Bancoldex
- Cobranza documentaria de exportación
- Cobranza directa de exportación
- Servicio de banca electrónica entre otros (Citigroup inc., 2018)

Banco de occidente

- Cartas de crédito de exportación
- Reintegros de exportación
- Refinanciamiento de exportación
- Descuento de cartera

- Cobranza de exportación
- Asesoría y consultoría. (Banco de occidente, 2018)

- **Agentes de carga aérea, terrestre o marítimos**

Los agentes de carga son personas naturales o jurídicas que actúan como intermediarios entre el que envía la mercancía y quien la transporta, conectándolos entre sí para poder movilizar la carga y satisfacer las necesidades del remitente.

De acuerdo con el artículo, *Agente de carga: una figura que traspasa fronteras*, “Su principal aportación es resolver problemas tanto al usuario como al transportista; consigue carga a los transportistas y resuelve al usuario cualquier dificultad con el transporte, lo cual incluye asistencia con lo relacionado en materia fiscal y aduanal, aseguramiento y recolección de productos”. (Rizo, 2014)

A nivel local, en Tuluá no existen agentes de carga identificados como tal, no obstante en la región existen empresas que brindan estos servicios en materia de exportación. Algunas de ellas son

COLTRANS S.A.S.: es una agencia de carga internacional fundada desde febrero de 1988, cuyo objetivo es servir como intermediario entre las empresas y todos los entes involucrados en la cadena logística, para la importación o exportación de sus mercancías desde Colombia hacia cualquier lugar en el mundo y viceversa, buscando satisfacer sus necesidades.

Brinda servicios en exportación tales como:

- Manejo Logístico del Transporte Internacional vía:
- Aérea, marítima y terrestre para posicionar sus productos en los diferentes mercados del mundo.
- Manejo especializado de carga seca.
- Generación de documentos internacionales y locales standard.
- Documentos de transporte.
- Permisos Fitosanitarios.
- Certificados de origen.
- Reservas de cupo con aerolíneas y navieras y autorizaciones de embarque.

- Operaciones Door to Door Seguro a sus cargas (con orden expresa de los clientes).
- Asesoría en normatividad aduanera de exportaciones, acuerdos comerciales de integración.
- Sistemas especiales de importación /exportación/ reposición de materias primas. (Coltrans, 2018).

No obstante una identificación de las principales navieras, empresas de transporte de buenaventura, no la brinda la entrevista a la agencia de aduanas SERVADI S.A.S (Ver anexo Resultados de la entrevista agencia de aduana SERVADI S.A.S, Pregunta 12). A continuación se listan los nombres de las principales empresas de transporte departamental, embarcadores y navieras del país que son quienes prestan el servicio a la región.

Ilustración 13. Principales empresas de transporte, navieras y embarcadores

Navieras	Empresas de transporte de Buenaventura	Embarcadores
Maersk	Victoria Cargo	Panalpina
Mediterranean Shopping	Logística Internacional	DHL Global Forwarding
Hamburg sub	Botero Soto	ACI Cargo
Hapag Lloyd	Sánchez Polo	Aviatur
Hyunday	Transcomerinter	Bemel
Wan Hai		Kuehne Nagel
NYK		Coltrans
Cosco		Ecu Line
CMA CGM		Jas Forwarding
Evergreen		Mahe Freight
		Schenker
		Valley Cargo

Fuente: creación propia con base en información recopilada en entrevista a agencia de aduanas SERVADI S.A.S.

- **Aseguradoras**

En comercio exterior, son compañías que se encargadas de vender servicios a las empresas que sirven para el cubrimiento y protección ante los riesgos que existen en las operación de exportación e importación, estos servicios los brindan mediante la venta de pólizas de seguro que cubren la pérdida total o parcial de la mercadería a exportar. Para los exportadores contar con una buena compañía de seguros es fundamental para evitar pérdidas de dinero y fracasos en las operaciones de transporte de la mercancía, es por ello que la confiabilidad de la empresa encarga del manejo de los seguros es punto clave para el proceso de contratación de dichas empresas. De acuerdo con la entrevista realizada a la agencia de Aduanas SERVADI S.A.S las principales compañías de seguros utilizadas en la región por las empresas exportadoras son:

Suramericana de seguros

Brinda posibilidades de seguros en diferentes áreas y procesos tanto en la actividad productiva como en la de exportación. Esta compañía cuenta con gran reconocimiento a nivel local, regional y nacional, por lo tanto es una empresa confiable, con gran prestigio y además un gran portafolio de productos entre los cuales se destacan los de transporte que son los siguientes:

- Seguros de cumplimiento
- Seguros de fraude
- Seguros de responsabilidad civil
- Seguros logísticos y marítimos (transporte de mercancía, embarcaciones comerciales, embarcaciones recreo) entre otros.

Todos estos seguros pueden cubrir total o parcialmente las perdidas en caso de daños en la mercancía o problemas en el transporte, embarque o recepción.

Seguros bolívar

El Grupo Bolívar es un grupo empresarial con un enfoque multilatinamericano que cuenta con más de 70 años de existencia, conformado por empresas de diversos sectores: sector financiero, sector asegurador, sector de la construcción, entre otros, que gozan del más alto nivel de reconocimiento en el mercado por su solidez, tradición y por su estricto apego a la legislación que les es aplicable. En su enfoque hacia los seguros, se encuentra un gran portafolio de oferta para las empresas entre los cuales están:

- Seguros de transporte
- Seguros multiriesgos
- Seguros de riesgos específicos
- Seguros de cumplimiento
- Seguros de responsabilidad civil
- Seguros de vehículos pesados
- Seguros de embarcaciones entre otros. (Seguros Bolivar, 2018)

- **Agente de aduanas**

de acuerdo con Pro Colombia “Las agencias de aduanas son las personas jurídicas autorizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para ejercer actividades auxiliares 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. Las agencias de aduanas tienen como fin esencial colaborar con las autoridades aduaneras en la estricta aplicación de las normas legales relacionadas con el comercio exterior para el adecuado desarrollo de los regímenes aduaneros y demás actividades y procedimientos derivados de los mismos. (PROCOLOMBIA, 2018).

En el análisis e identificación de actores, se logró determinar que en Tuluá no existe agencia de aduanas o una empresa que ejerza las funciones de agente de aduanas, los empresarios para solicitar servicios de entidades aduaneras debe

solicitar los servicios de agencias de aduanas de otras ciudades cercanas como Cali. De acuerdo con la entrevista realizada a la cámara de comercio de Tuluá, las empresas que brindan estos servicios al municipio de Tuluá son:

- Coral visión
- KN Kuehne + Nagel S.A.

No Obstante al intentar entrevistarlos, no fue posible hacerlo, pues no hubo acceso a la empresa, y con el fin de tener la perspectiva de una entidad de esta categoría se logró obtener datos de primera fuente por parte de la empresa SERVADI S.A.S Agencia de Aduanas nivel 1 quienes por medio de la entrevista evidencio que no solo se encargan de agilizar los trámites aduaneros, garantizar el cumplimiento de los requisitos y brindar garantías al exportador, sino que también brindan asesorías y recomendaciones en temas de manejo de los términos de negociación, contacto con trasportistas y ejecutan las funciones pertinentes para que los procesos de documentación, autorizaciones cumplimiento de la normatividad sea exitoso.

- **Entidades reguladoras y controladoras**

Son todas las entidades que encabezan y regulan las actividades de comercio exterior con el fin de cumplir y establecer parámetros para los exportadores e importadores que aseguren la calidad y competitividad de los productos. En Colombia existen entidades encargadas de monitorear, vigilar, controlar y asesorar a las empresas en el cumplimiento de la normatividad, requisitos y exigencias tanto del mercado interno como externo para la exportación de los bienes y servicios. De acuerdo con entrevista realizada a la empresa SERVADI S.A.S (Ver anexo Resultados de la entrevista agencia de aduana SERVADI S.A.S, Pregunta 19) dichas entidades son:

- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
- Ministerio de Minas y Energía
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

- Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA)
- Ministerio de Transporte
- Ministerio de Salud y de la Protección Social
- Ministerio de Relaciones Exteriores
- Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
- Ministerio de Defensa Nacional
- Ministerio de Justicia y del Derecho
- Superintendencia de Industria y Comercio
- Fondo Nacional de Estupefacientes-FNE
- Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca-AUNAP
- Instituto Colombiano Agropecuario-ICA
- Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos-INVIMA
- Servicio Geológico Colombiano-SGC
- Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada-Supervigilancia
- Agencia Nacional de Minería - ANM
- Industria Militar De Colombia- INDUMIL
- Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH
- DIAN
- Policía Nacional Dirección Antinarcóticos.

MATRIZ DE INTERVENCIÓN DE CADA ACTOR DEL PROCESO DE EXPORTACION

Tabla 13. Roles y tipo de intervención de cada actor del proceso de exportación

ROL EN LOS PROCESOS											
Actor	Función	Análisis de requerimientos para exportar	Análisis del producto y el potencial exportador	Estudio de mercado y demanda	Negociación, medios de pago y aranceles.	Logística y distribución física internacional	Solicitud de permisos de exportación	Tramites ministerio ante el Mincit.	Recepción del pago, declaración de expor. autorización y despacho	Declaración de cambio y venta de divisas.	Devolución de IVA.
Exportadores	Envía, negocia productos en el exterior.	E	E	E y F	E y F	E y F	E y F	E y F	E	F	F
Importadores	Compra producto del exterior y los moviliza a su país.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Bancos	Actúan como intermediarios en los procesos financieros.				A, E, I				E, A	E, A, F	E
Agentes de carga	Contacto entre transportista y exportador.					E, I, A, C.R, F					

Tabla 16. (Continuación)

ROL EN LOS PROCESOS											
Aseguradoras	Se encargan de las pólizas que cubren los riesgos de las operaciones de comercio exterior.				E, I,	E, F	F		F		
Agentes de aduana	Brinda asesoría en manejo de procesos aduaneros y ejecuta algunos de ellos.				E, A, I	A, E	E, A, I	E, A, I	E, A, I		
Entidades reguladoras y controladoras	Vigilan que se cumplan a cabalidad las exigencias legales en las operaciones.			A	A, F, C.R	C.R, A	C.R, A, F,	A, F, C.R	C.R, A, F	A,F	

Tabla 16. (Continuación)

Roles y siglas					
	Ejecutor (E)	Intermediario (I)	Asesor (A)	Controlador Y Regulador (C.R)	Facilitador (F)
Descripción Del Rol	Se encarga de realizar los procesos o actividades directamente.	Media entre el productor y el cliente realizando procesos por ellos.	Actúa como consultor especializado en operaciones de comercio exterior.	Se encarga de vigilar y monitorear el cumplimiento de los requisitos en las operaciones de comercio exterior.	Apoya los procesos y subministra información necesaria que facilita los mismos

6.4 CAPITULO 4, DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS DE EXPORTACIÓN Y LOGÍSTICA QUE REALIZAN LAS EMPRESAS DE MANUFACTURA EXPORTADORAS DEL MUNICIPIO DE TULUÁ

El buen desarrollo de las actividades de exportación y logística determina la eficiencia y competitividad de las empresas en el mercado internacional, dicho lo anterior en el análisis de los procesos de exportación y logística de las empresas de manufactura de Tuluá se indago acerca de las actividades que realizan las empresas para exportar sus productos con el fin de conocer como es el comportamiento del sector de exportación a nivel regional, que entidades apoyan los procesos de exportación y comparar a la luz de la estructura de exportación diseñada, como operan las empresas de manufactura de Tuluá. Los resultados obtenidos con respecto a los diferentes procesos fueron los siguientes:

6.4.1 Requerimientos para iniciar el proceso de exportación

Antes de incursionar en el mercado exterior a través de las exportaciones, las organizaciones deben cumplir con una serie de requisitos de registro e identificación con el fin de evitar problemas en el mercado extranjero y además poder realizar las operaciones de comercio exterior. La inscripción ante la cámara de comercio y la obtención del Nit y el Rut por parte de la Dian son dos de esos requisitos fundamentales para iniciar a exportar. En el desarrollo de esta investigación se encontró que con respecto al proceso de iniciación de las empresas para exportar hubo diferentes actores que apoyaron el proceso para que estas se formalizaran y y obtuvieran el registro y el número de identificación tributario, y de acuerdo al tipo de producto que exportan, algunas entidades intervinieron al momento de brindar asesoría. El análisis de las entrevistas a las empresas reveló que el proceso de inicio de actividades para exportar en la región se ha realizado con el apoyo de los siguientes actores:

Tabla 14. Actores que intervienen en el proceso de formalización de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá

Actor	Función
<i>Expertos o intermediarios</i>	Conocidos, familiares y personas expertas en el tema de legalización y constitución de las empresas que realiza el proceso de registro y obtención del Rut a los empresarios
<i>Pro Colombia</i>	Entidad del estado que asesora y busca fortalecer las competencias de las empresas de Tuluá en materia de exportación
<i>Cámara de comercio</i>	Organización que reúne a los empresarios, asesora y brinda apoyo a las empresas para fortalecer su competitividad y productividad. Apoya en el proceso de obtención de Nit y el Rut a través de CAE (centro de atención empresarial).
<i>Otras entidades</i>	Organizaciones públicas y privadas que se especializan en los procesos de exportación de ciertos sectores de la economía tales como, la agencia nacional de minería, las agencias de aduanas entre otros.
<i>Clientes del exterior</i>	Empresas del exterior que contribuyeron con el proceso de fortalecimiento del conocimiento de las empresas en comercio exterior.

Fuente: Creación propia

Gracias a esta investigación se encontró que el apoyo de estas entidades fue de gran utilidad para que las empresas crecieran en el mercado y desarrollaran un correcto proceso de exportación, tal es el caso de la empresa Mar de cristal y BAS Ingeniería, quienes iniciaron sus actividades como pequeñas y microempresas respectivamente y actualmente son consideradas medianas empresas todo gracias a la asesoría recibida que permitió tener éxito y fortalecer sus competencias en materia de exportación.

6.4.2 Evaluación del potencial exportador por parte de las empresas de manufactura de Tuluá

La evaluación del potencial exportador abarca una serie de análisis internos de la empresa que permiten conocer que tan bien se están desarrollando los procesos a fin de tener éxito en las exportaciones y cumplir con las exigencias de los mercados extranjeros. Al indagar en las empresas de manufactura de Tuluá se encontró se encontró que en cuanto a la evaluación del potencial exportador estas conocen claramente su capacidad de oferta, las exigencias del mercado y como responder a este. Los resultados se categorizaron de acuerdo a las siguientes áreas:

Disponibilidad del producto

En cuanto al análisis interno de capacidad y el potencial de exportación de las empresas de manufactura de Tuluá, las empresas responden de acuerdo a las siguientes variables:

- Exigencias del mercado de acuerdo al producto
- Exigencias del cliente específico
- Ofertan según la capacidad de producción
- Contratan empresas maquiladoras para cumplir los pedidos

El análisis mostro que la capacidad de oferta y disponibilidad del producto varía según el tipo de producto que se exporte, los requerimientos del cliente y los cambios en las tendencias del mercado. La siguiente tabla muestra cual es la capacidad de oferta de acuerdo a cada empresa y su naturaleza.

Tabla 15. Capacidad de oferta de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá

Empresa	Capacidad de oferta
Inducorset	Lo solicitado por el cliente
Lucerna	18 toneladas bimestrales
Mar de cristal	Lo solicitado por el mercado internacional, de acuerdo al producto que va desde muebles hasta esculturas y adornos
Vicky Tascón	Envíos pequeños expresados en valor monetario, entre 10.000 y 20.000 dólares
Bentonitas	50 toneladas mensuales de mineral bentonita
Harinas Tuluá	Aproximadamente 1000 toneladas mensuales
BAS Ingeniería	Lo solicitado por el cliente ya que se trabaja bajo especificaciones.
Levapan	Son 4 líneas de negocio difícil de cuantificar
Nutrium	Se tiene claro pero de acuerdo al producto es difícil de cuantificar.

Fuente: Creación propia

No obstante al indagar acerca de la existencia de problemas o retrasos en el cumplimiento de los pedidos se encontró que usualmente la mayoría de las empresas no presentan problemas para cumplir con los pedidos internacionales, y ofertan lo que están en capacidad de producir, sin embargo, si alguna vez han tenido problemas para cumplir con los tiempos de entrega ha sido por factores ajenos a la empresa tales como el clima, paros nacionales, retrasos en las inspecciones entre otros. El clima ha sido un elemento clave ya que para algunas empresas, sus

materias primas dependen de cultivos o recursos naturales que se escasean o deterioran por causa de mal clima. Un ejemplo de ello es lo expresado por el Trapiche Lucerna quien se ve obstaculizado para cumplir los pedidos cuando los cultivos de caña son afectados por el clima, o también el caso de la empresa Vicky Tascon quien en alguna ocasión tubo retrasos en la materia prima (cuero) a causa del proveedor, pues este no pudo cumplir con la entrega a tiempo.

A continuación se listan las principales causas de los retrasos en los cumplimientos de los pedidos encontrados en esta investigación:

- Afectaciones por el clima de las materias primas
- Retrasos por parte del proveedor
- Revisiones aduaneras
- Pérdidas de producto.
- Paros o problemas de transporte

Calidad

La calidad de los productos es un elemento esencial para que las empresas tenga éxito en mercados internacionales, ya que aunque el concepto de calidad está más enfocado al cumplimiento de las expectativas de los clientes, si no se cuenta con certificaciones que garanticen la calidad de la mercadería, no es posible exportar, pues dichas certificaciones brinda confiabilidad y seguridad al consumidor final.

Con el fin de satisfacer las necesidades de los consumidores internacionales y brindar un producto optimo con bueno estándares de calidad, las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá, poseen certificaciones de diferentes entidades y de diferentes tipos que van de acuerdo al producto y sus procesos. Al indagar sobre las certificaciones se encontraron los siguientes resultados:

Tabla 16. Certificaciones de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá

Empresa	Certificaciones
Inducorset	Certificación ISO 9001
Lucerna	Certificación Invima, y de producto ecológico reconocido por Biotropico.
Mar de cristal	No tiene certificación
Vicky Tascon	Certificación de la marca Colombia.co En proceso de implementación del S.G.S. Registro de marca.
Bentonitas	Certificaciones BASC (Business Anti-Smuggling Coalition o Coalición Empresarial Anticontrabando) HACCEP sobre la gestión de la higiene ISO 9001 ISO 18001.
Harinas Tuluá	Basc coalición empresarial anticontrabando Haccp gestión de la higiene ISO 9001
BAS Ingeniera	HACCP sobre la gestión de la higiene BASC coalición empresarial anticontrabando
Levapan	Calidad por SGS Halal (Infaca) GSM (GMP-HACCP) Circle U CCS
Nutrium	HACCP sobre la gestión de la higiene BASC coalición empresarial anticontrabando ISO 9001 ISO 18001.

Fuente: Creación propia

El análisis permito determinar que las certificaciones que más tienen las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá son las siguientes:

- Certificaciones ISO 9001
- HACCP sobre la gestión de la higiene
- BASC coalición empresarial anti contrabando

Adaptabilidad

La adaptabilidad del producto para ingresar al mercado del país destino es un factor clave para que este tenga aceptación y cumpla con los requerimientos tanto del cliente como del país. El tema de la adaptabilidad implica cumplir con la normatividad internacional, los requerimientos de empaque, etiquetado, embalaje, peso entre otras variables necesarias con las cuales deben cumplir el producto para ser movilizado, aceptado y exportado.

Con respecto a la adaptabilidad del producto, se encontró que las empresas de Tuluá, estas realizan modificaciones a fin de que cumpla con los requisitos del cliente y sea aceptado en el mercado. La siguiente tabla muestra de acuerdo al producto, como las empresas realizan sus modificaciones.

Tabla 17. Adaptabilidad del producto para exportar de as empresas de manufactura de Tuluá

Empresa	Cambios en el producto
Inducorset	En el tema de tallas y las etiquetas
Lucerna	En el empaque, por los requisitos de etiqueta en el país de destino que es EEUU
Mar de cristal	Según las exigencias del cliente pues trabajan bajo especificaciones.
Vicky Tascon	Se adecua de acuerdo a las tendencias mundiales
Bentonitas	No realizan modificaciones, exportan commodities.
Harinas Tuluá	De acuerdo al país destino se empacan en bultos de más o menos kilos y la granulometría también varia
BAS Ingeniería	se fabrican de acuerdo a la solicitud y planos del cliente luego no se modifican
Levapan	Flexibles de acuerdo las exigencias del mercado. Se realizan investigaciones para realizar cambios en productos de consumo masivo
Nutrium	De acuerdo al país destino y la cantidad de productos.

Fuente: Creación propia

Además lo mencionado anteriormente, existen exigencias en cuanto al empaque, etiquetado y embalaje de los productos para ser exportados, que varían según el tipo de producto. Las principales exigencias identificadas fueron:

- Empaque de los productos hermético
- Peso adecuado para ser transportado
- Producto esté libre de humedad

- Medidas para ser movilizado y embarcado según el medio de transporte.
- Materiales de los empaques, adecuados para el producto

Algunas empresas no presentan tantas exigencias y cambios en el producto para exportarlo, tal es el caso de la empresa Inducorset que las modificaciones están enfocadas solo en el tallaje de las prendas pues en el país destino las medidas son diferentes. Por su parte las empresas Mar de cristal y Vicky Tascon, manifiestan que el embalaje es lo más importante pues garantiza que los productos lleguen en condiciones óptimas. Mientras que para la empresa Bentonitas el empaque es un factor clave junto con el peso ya que buscan cumplir con las especificación para el envío y protección del producto.

Fortalecimiento de conocimiento en temas de comercio exterior

La constante capacitación de las empresas en temas de comercio contribuye al fortalecimiento de la competitividad de las mismas y además la identificación de nuevas oportunidades de negocio. La actualización constante sobre las nuevas tendencias de los mercados es importante para permanecer vigentes y estar a la vanguardia de los cambios, que gracias a la globalización cada vez son mayores y más rápidos. En este punto todas las empresas manifestaron recibir capacitación en temas de comercio exterior y la mayoría coinciden que las entidades que más apoyan este proceso son:

- la cámara de comercio de Tuluá
- Pro Colombia
- Adicomex (asociación de comercio exterior)
- Acopi (Asociación Colombiana de Micros, Pequeñas y Medianas Empresa)
- Universidad Icesi
- Mincit (Ministerio de comercio, industria y turismo)
- Andi (La Asociación Nacional de Empresarios de Colombia).

Los tipos de capacitaciones que brindan estas entidades son diversas y muy enfocados a los procesos tanto de exportación como del mercado. No obstante en el caso de Pro Colombia, además de capacitaciones, realiza ruedas de negocios que son útiles para que los empresarios hagan contacto con otras empresas y generen nuevos negocios. También se identificó que el acompañamiento de la cámara de comercio a las empresas es constante y no solo permite fortalecer conocimientos, sino que además las empresas realizan exposiciones de sus productos en muestras empresariales e intercambian conocimientos.

6.4.3 Estudio de mercado

Antes de incursionar en un mercado, es necesario conocerlo para tener éxito. El conocimiento del mercado extranjero disminuye fuertemente el riesgo de fracasar a nivel internacional ya que si se conocen las características del consumidor, exigencias del país, normatividad, canales de distribución entre otras variables, el proceso de exportación y negociación será más óptimo. En cuanto al análisis del mercado, los resultados esta investigación mostraron que gran parte de las empresas no realizan estudio de mercado para incursionar en el exterior, sino que se valen de herramientas tecnológicas para obtener clientes y generar contacto. Sin embargo se identificó que Pro Colombia ha contribuido a los empresarios para conocer el mercado al cual incursionar. Dicho lo anterior, se puede decir que el estudio de mercado para las empresas de manufactura de Tuluá se realiza a través de las siguientes formas:

Tabla 18. Formas de conocer el mercado de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá

Forma de conocer el mercado	Descripción
A través de Intermediarios expertos	Familiares y conocidos con experiencia
Empíricamente con el desarrollo de los procesos	Con base en las experiencias vividas con los clientes se va conociendo el mercado
A través de pro Colombia	Por medio de la página web, seminarios y ruedas de negocio se identifican oportunidades en el mercado exterior.
Por medio de agentes comerciales	Estos viajan a los países para conocer el mercado, las oportunidades y pactar las negociaciones.
Por medio de departamento comercial	Se encarga de investigar los mercados potenciales
Por medio de recomendaciones de otras empresas grandes de la región	Las empresas con experiencias comparten conocimientos en cuanto al mercado, dichas empresas son: colombina, Nestlé, Aldor.
Estudios de oportunidad internacionales	Son estudios realizados por otros países que permiten conocer las oportunidades de negocio y las condiciones del mercado.

Fuente: Creación propia.

Al indagar más a fondo acerca de las entidades que apoyan el proceso de selección de mercados se identificó que los aportes de Pro Colombia mediante sus ruedas de negocios y plataformas virtuales son clave para las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá y sus contribuciones son positivas para la región. Otro aspecto clave que se identificó es que los clientes internacionales refieren a las

empresas con otros clientes, lo cual aporta para el establecimiento de nuevos negocios. Finalmente se conoció que para las empresas que cuenta con productos con características particulares como Bentonitas que exporta mineral, existen instituciones públicas del sector que brindan asesorías y apoyo para el conocimiento del mercado, un ejemplo de estas instituciones es la agencia nacional minera.

6.4.4 Proceso de negociación y medios de pago

Al indagar sobre el proceso de negociación internacional de las empresas de manufactura de Tuluá, se encontró que la mayor parte de ellas, realizan sus procesos de negociación a través de una CIA (compañía de intermediación aduanera) ya que estas empresas facilitan este proceso y agilizan las negociaciones para que se consoliden rápidamente. Sin embargo además de la gran intervención de las agencias de aduanas, también se logró identificar otras maneras de realizar el proceso de negociación tales como:

- A través de plataformas de ventas internacionales
- Directamente desde la gerencia a través del área comercial
- Trabajo conjunto entre una agencia de aduanas y la empresa
- A través de departamentos de internacionalización (aplica para empresas grandes)

Al profundizar acerca del proceso de negociación que realizan las empresas, se determinó que en este proceso se envían las cotizaciones, se especifica la capacidad de oferta, el precio del producto, los costos asociados y los términos incoterms, de manera que quede claro cuáles son las condiciones en las que se realiza la negociación y el alcance de las responsabilidades de las partes.

Medios de pago

En cuanto a los medios de pago, el más utilizado por parte de las empresas, es el giro directo, seguido de las cartas de crédito y las cuentas de compensación, luego le sigue el cheque, los pagos anticipados y las órdenes de pago respectivamente.

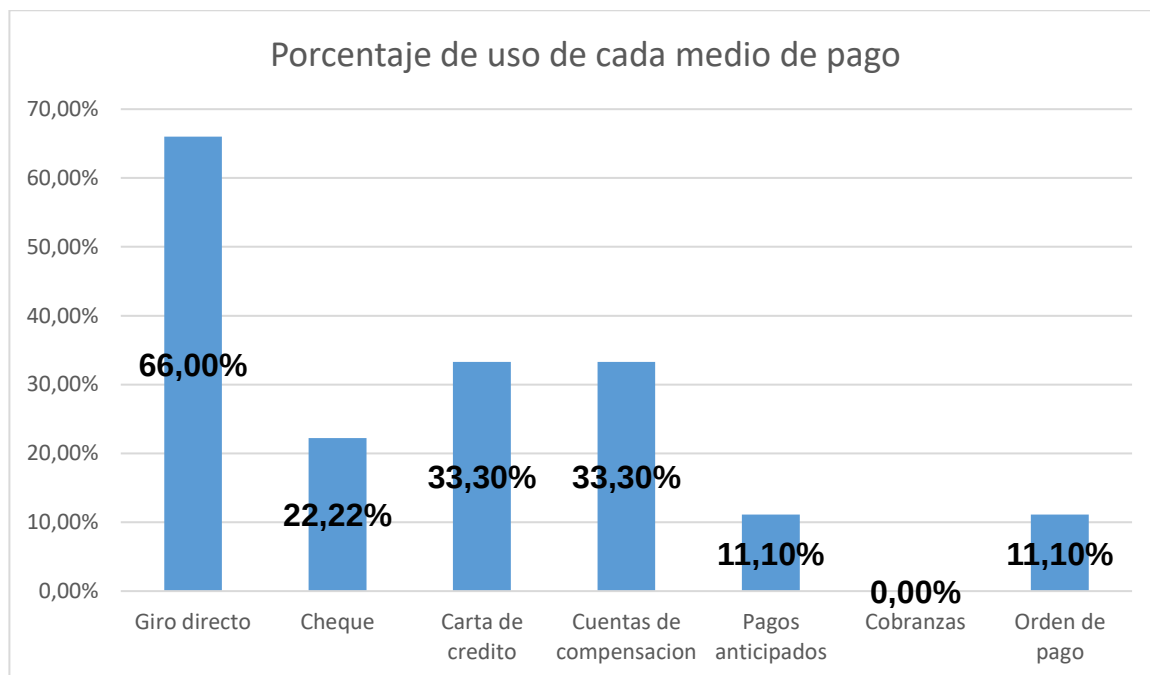
Tabla 19. Medios de pago que utilizan las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá

Empresa	Cambios en el producto
Inducorset	Giro directo
Lucerna	Carta de crédito
Mar de cristal	Giro directo y cheque
Vicky Tascon	Giro directo
Bentonitas	Cuentas de compensación
Harinas Tuluá	Carta de crédito y cuentas de compensación
BAS Ingeniería	Giro directo, pagos anticipados y orden de pago
Levapan	Giro directo, cheque, carta de crédito y cuentas de compensación.
Nutrium	Giro directo

Fuente: Creación propia

Un análisis más detallado sobre el uso de cada uno de los medios de pago por parte de las empresas investigadas, revela que de un 100%, el giro directo es usado en un 66%, el cheque en un 22%, la carta de crédito en un 33,30%, las cuentas de compensación en un 33,30%, los pagos anticipados un 11, 10% y las órdenes de pago en un 11,10%. La siguiente ilustración muestra un análisis porcentual del uso de cada uno de los medios de pago utilizados por las empresas

Ilustración 14. Uso de cada medio de pago



Fuente: Creación propia.

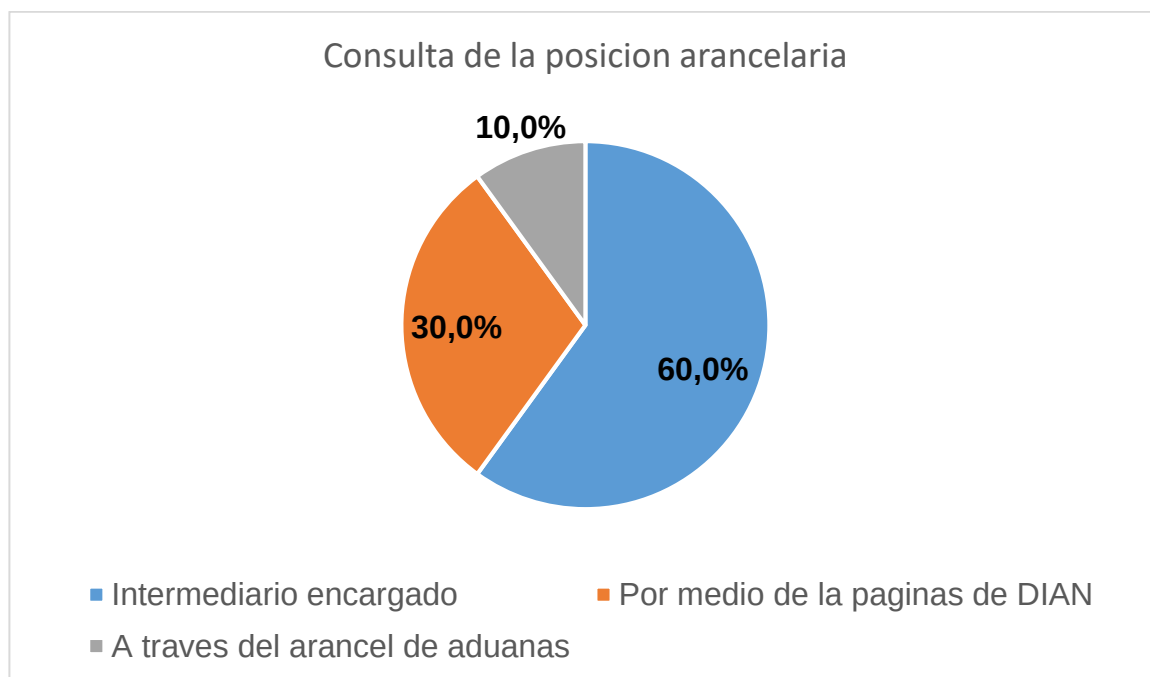
6.4.5 Identificación de la posición arancelaria

El conocimiento de la posición arancelaria de los productos evita problemas en los procesos de exportación. Todos los productos son codificados y clasificados de acuerdo a sus características y de acuerdo a esto se crean las partidas y subpartidas arancelarias que sirven de consulta para que los empresarios conozcan el gravamen que deben pagar para exportar sus productos.

Con respecto a la ubicación de la posición arancelaria, la mayoría de las empresas ubican las partidas y subpartidas a través de un intermediario encargado, generalmente un agente de aduanas, en segundo lugar lo realizan ingresando a la página de consulta de la Dian y finalmente pocas a través del arancel de aduanas.

Una representación porcentual del uso de estas formas de consultar la posición arancelaria muestra lo siguiente:

Ilustración 15. Medios de consulta de la posición arancelaria de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá



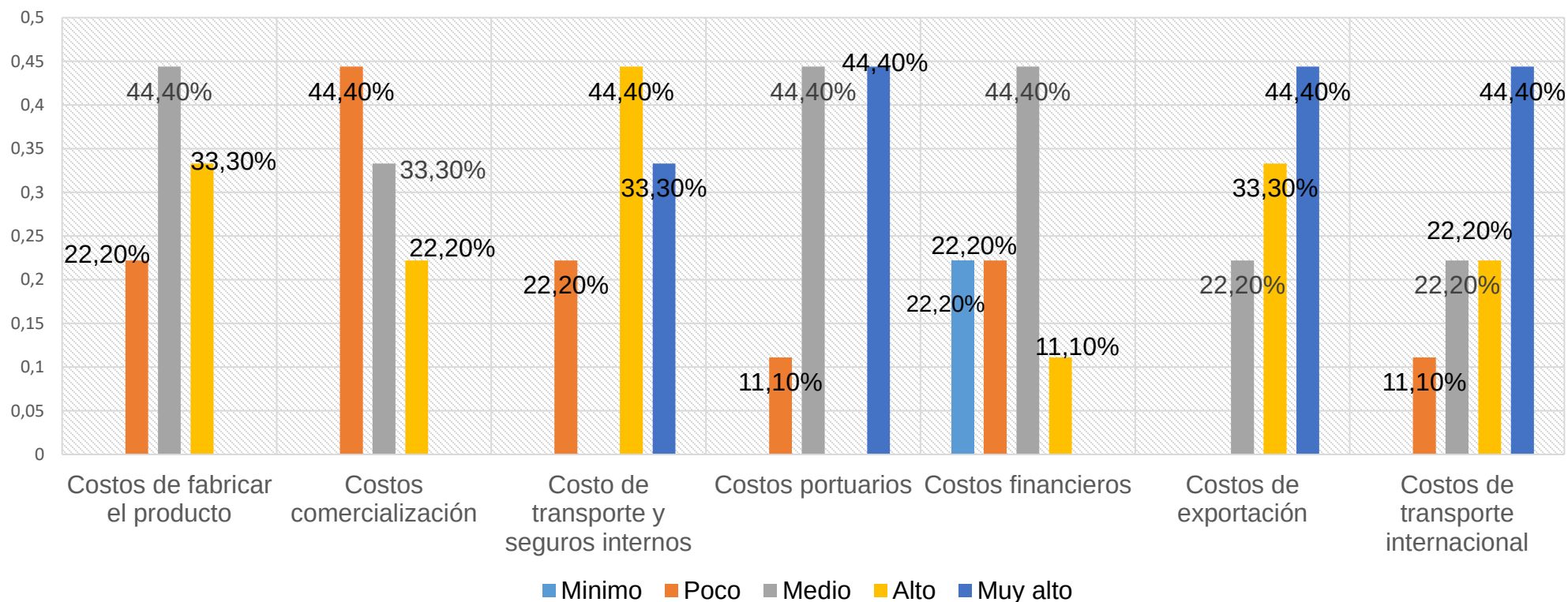
Fuente: Creación propia.

Análisis de costos

Un indicador clave de la factibilidad, viabilidad y rentabilidad de realizar un proceso de exportación es el análisis de los costos asociados al proceso. Los costos son transversales al proceso de exportación en general y por ello se deben analizar desde diferentes perspectivas. En el desarrollo de esta investigación se analizaron diferentes costos con respecto a nivel de participación que tienen sobre el precio final del producto y sobre la representación sobre los costos totales de exportación. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Ilustración 16. Nivel de participación de los costos sobre el precio final del producto

Nivel de participacion de los costos sobre el precio final del producto



Fuente: Creación Propia

El análisis de los datos más representativos revela la siguiente información con respecto a cada uno de los costos:

Con respecto a los costos de fabricación del producto el 44,40% de las empresas de manufactura exportadoras manifestó que tienen un nivel medio de participación sobre el precio final del producto, mientras que 33,30% considera que el nivel de participación de este costo es alto y un 22,20% considera que tiene poco nivel de participación. Con respecto a los costos de comercialización la mayoría de las empresas consideran que el nivel de participación de este costo sobre el precio final del producto es poco y solo el 22,20% lo considera alto.

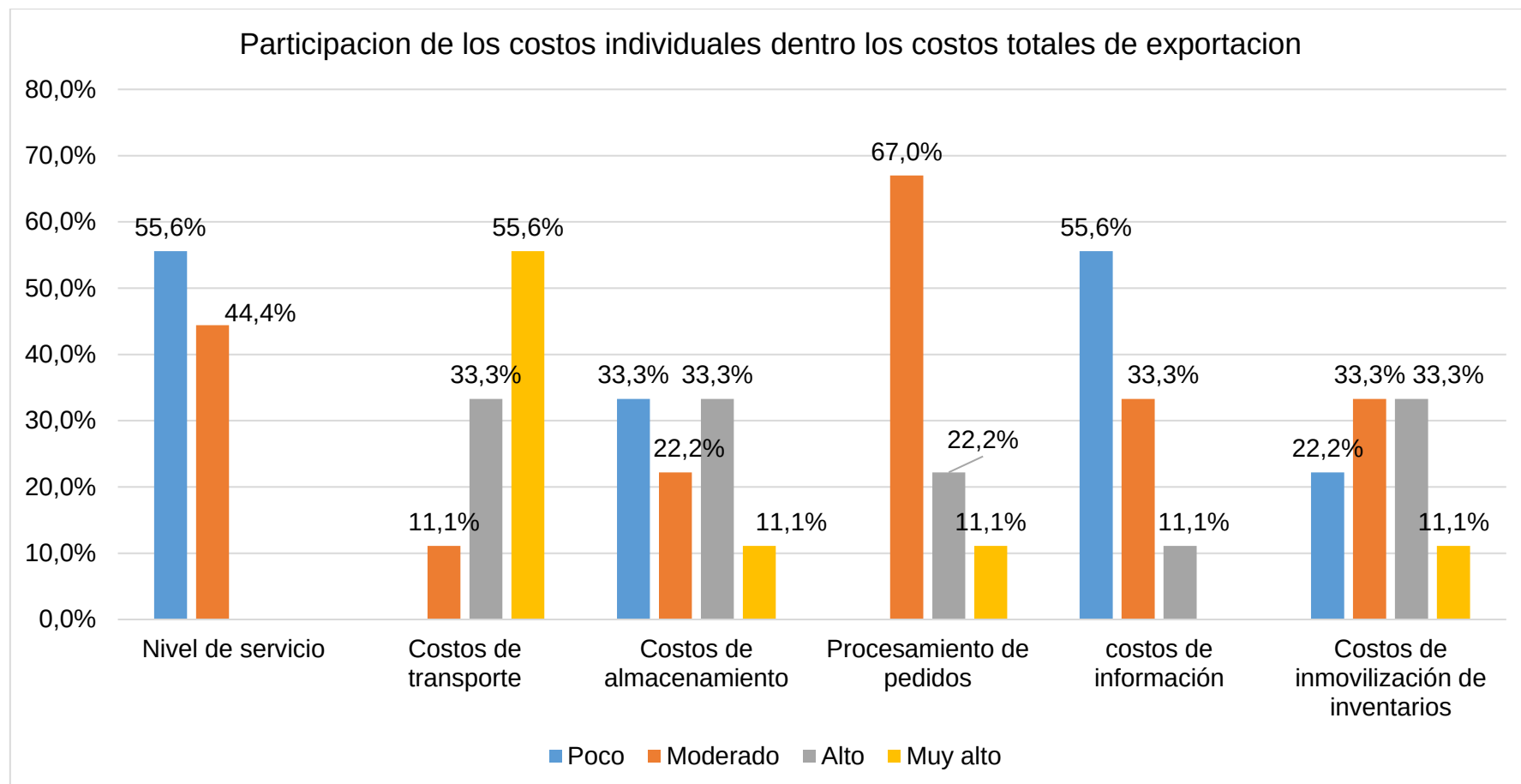
En cuanto a los costos de transporte y seguros internos, estos fueron considerados altos y tienen un nivel de participación sobre el precio final del producto considerable. El 44,40% de las empresas los categoriza como altos, sin embargo un 33,30% de las empresas, que es una cifra representativa considera que el nivel de participación de estos costos es muy alto. De esta manera se puede concluir que el transporte y la movilidad de la mercadería de las empresas es un factor determinante de la competitividad del producto con respecto al precio.

Por otra parte al indagar acerca de los costos portuarios, el 88,9% considera que estos tienen un nivel de participación medio y alto, donde el 44,40% del porcentaje anterior representa un nivel alto de participación sobre el precio del producto y el 44,45% representa un nivel medio. Con respecto a los costos financieros las cifras más representativas muestran que el 44,40% de las empresas manifiesta que la participación de estos costos es de nivel medio y solo el 11,10% los califica como altos.

En cuanto a los costos de exportación el 44,40% de las empresas considera estos costos como muy altos y representativos sobre el precio final del producto, el 33,30% los considera como altos y el 22,20% con un nivel medio. Estas cifras indican que los costos de exportación son otro elemento clave que incide en el precio del producto y que deben considerarse en el proceso de exportación.

Finalmente en cuanto a los costos de transporte internacional la mayor parte de las empresas indagadas consideran que estos tienen un nivel de participación muy alto sobre el precio con un 44,40% de representación, mientras que 44,40% los considera con un nivel medio y alto con un porcentaje de representación de 22,20% respectivamente. Este tipo de costo también es determinante

Ilustración 17. Nivel de participación de cada costo dentro de los costos totales de exportación



Fuente: Creación propia

La información obtenida con respecto a los costos internos por parte de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá reveló la siguiente:

Los costos de servicio, atención de los clientes y solicitudes representan poco con respecto a los costos totales de la empresa con un 55.6% de empresas que manifestaron lo anterior. De igual manera el 44.4% manifestó que este costo es moderado, por lo tanto no implica mayor nivel influencia para las empresas. Por otra parte el 55,60% de las empresas expresó que los costos de transporte interno para es muy alto para las mismas, mientras que el 33,3% lo considera alto. Nuevamente se evidencia que el transporte es un factor clave en el incremento de los costos totales internos.

Con respecto a los costos de almacenamiento los datos obtenidos revelan que para las empresas este costo es muy variado. El 33,3% considera que representa muy poco dentro los costos totales, mientras que 22,2% lo considera con una representación moderada y otro 33,3% manifiesta que es alto y finalmente un 11,10% lo considera con una representación muy alta. La distribución de los porcentajes y la variedad de apreciaciones sobre los costos de almacenamiento se debe a la naturaleza de las empresas y sus productos ya que algunas de ellas no almacenan mercadería y su producción es movilizad rápidamente, mientras que las grandes empresas como Nutrium y Levapan debido a su tamaño y variedad de productos si almacenan parte de la producción.

En cuanto a los costos de procesamiento de pedidos el 67% de las empresas considera que la representación es moderada dentro de los costos totales y solo un 11,1% los considera como muy altos. Esta representación de los costos como muy altas se debe a que existen empresas que por su tamaño y volumen de exportación y fabricación aún les sigue costando este proceso. Con respecto a los costos de información el 55,6% de las empresas considera estos como poco representativos debido a que en el sector se cuenta con el apoyo de varias entidades que fortalecen y suministran información acerca de oportunidades de negocio, conocimiento del mercado entre otras variables de comercio exterior. Finalmente en cuanto a los

costos de inmovilización de los inventarios el 22,2% los considera como poco representativos, el 33,30% con una representación moderada, el 33,30% con una representación alta y el 11,10% con una representación muy alta sobre los costos totales.

6.4.6 Análisis de la logística y la distribución física internacional

El proceso logístico es uno de los más importantes a la hora de realizar exportaciones. Un correcto proceso logístico garantiza que las empresas no tengan inconvenientes con los productos o los proceso de internacionalización. En cuanto al tema logístico, la investigación realizada a las empresas de manufactura se enmarco en las principales áreas que fueron

- Términos incoterms
- Seguros
- Medios de transporte
- Distribución física internacional

Los resultados con respecto a cada una de ellas fueron los siguientes:

Incoterms

Las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá utilizan tres tipos de incoterms en el proceso de exportación que son CIF, FOB, y CIP. El incoterms CIF (Costo seguro y flete, puerto de destino convenido) es utilizado por sus condiciones y características pues aunque las empresas que exportan deben contratar el seguro y el flete hasta el puerto de destino, es útil para evitar problemas en el trayecto de viaje internacional, pues la transferencia del riesgo se da cuando la mercancía sobrepasa el borde del buque en el país de origen, FOB (libre a bordo puerto de carga convenido») que es usado por las empresas que utilizan transporte marítimo y fluvial pues es exclusivo de estas modalidades. Y los CIP (transporte y seguro pagado hasta, lugar de destino convenido) donde las empresas se hacen cargo de

los costos de transporte y seguro hasta el punto acordado de entrega y se trasfiere el riesgo al cliente, cuando se entrega la mercancía en Colombia.

No obstante se logró identificar que casi la totalidad de las empresas no realizan el proceso de selección del incoterms directamente sino que cuentan con una agencia de aduanas que se encarga del manejo de los términos de comercio exterior y les asesoran.

Seguros

La contratación de un seguro que cubra las operaciones de transporte en comercio exterior es fundamental para que las empresas eviten tener pérdidas significativas en caso de siniestro. Al indagar sobre este tema en las empresas de manufactura exportadoras se encontró que el 100% de las empresas contratan pólizas para cubrir sus operaciones de exportación y que las principales empresas contratadas son:

- Suramericana de seguros
- Allianz
- Lyberty
- Seguros bolívar
- Fasecolda

En cuanto al uso de los seguros, las modalidades de contratación de pólizas es por igual, el uso de pólizas globales que cubren varios viajes de transporte de la mercancía es del 50% al igual que las pólizas individuales que cubren un solo trayecto del transporte de las mercancías con 50% de uso por parte de las empresas. El siguiente grafico muestra el porcentaje de uso de cada modalidad de seguro.

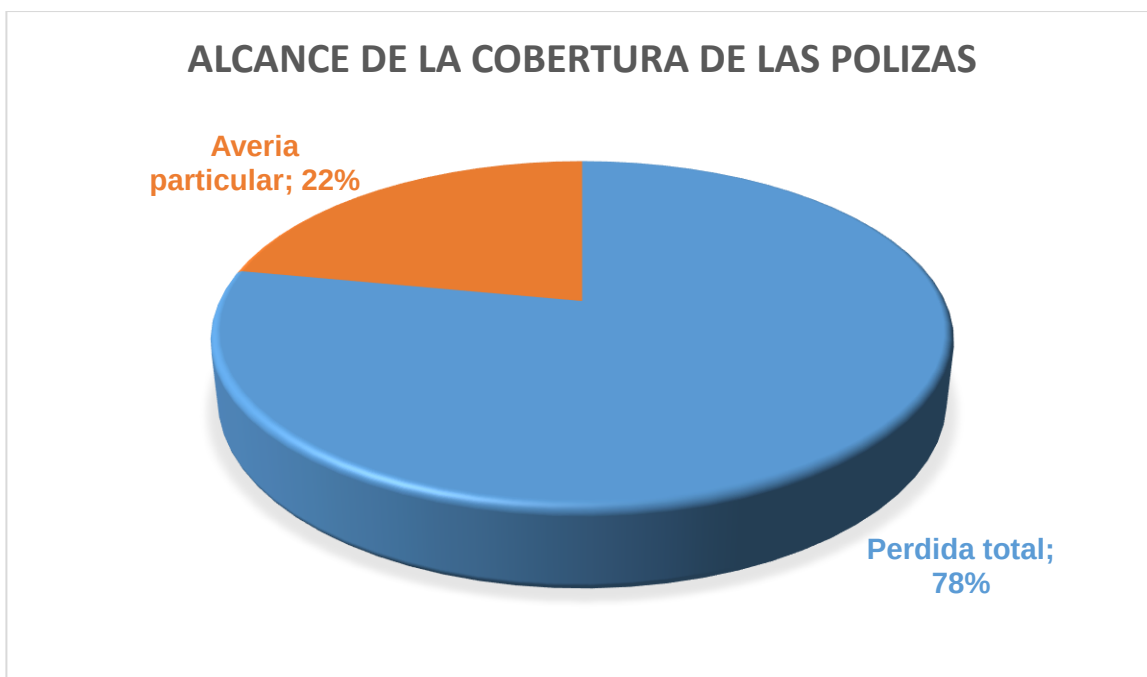
Ilustración 18. Uso de cada modalidad de seguro por parte de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá



Fuente: Creación propia

En cuanto al alcance de la cobertura de las pólizas se encontró que el 78% de las empresas usan pólizas por pérdida total mientras que el 22% usan pólizas por avería particular. El siguiente grafico ilustra la cobertura de las pólizas de las empresas de manufactura de Tuluá.

Ilustración 19. Cobertura de las pólizas contratadas por las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá



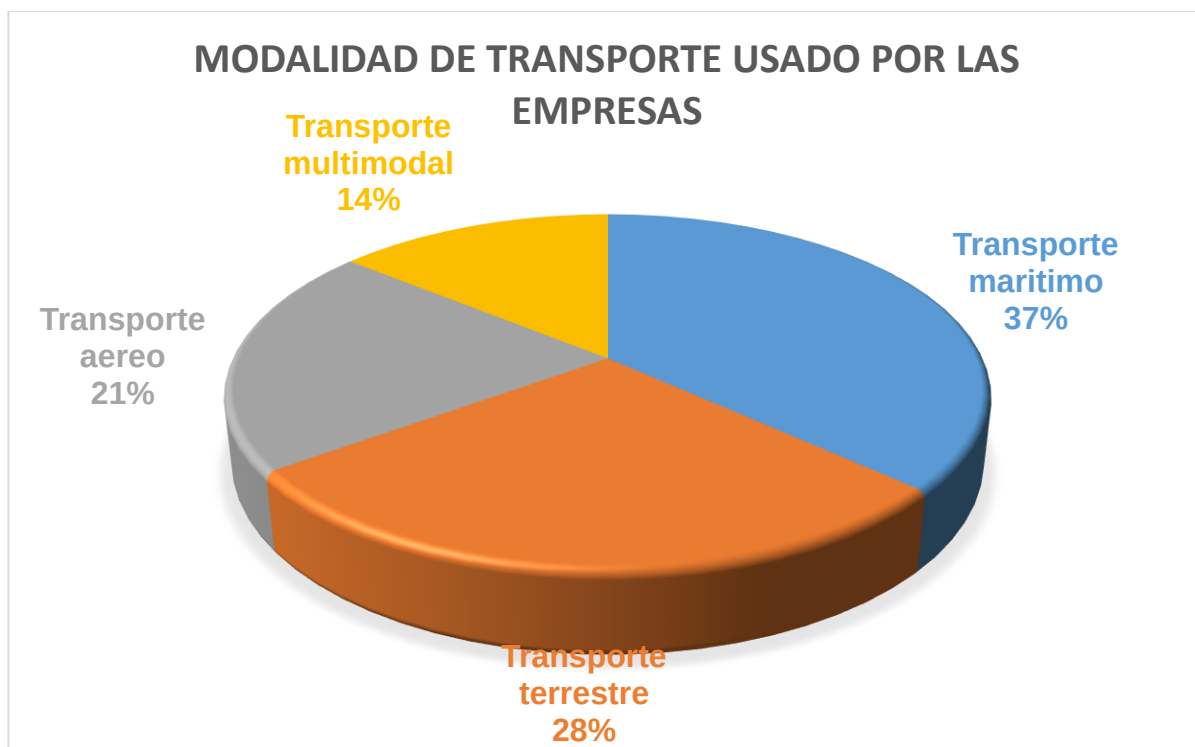
Fuente: Creación propia

Transporte

En cuanto al transporte que utilizan las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá, se identificó como están manejando la contratación y las modalidades que utilizan. Los resultados obtenidos revelan que la principal forma de contratar el transporte es con la asesoría de las agencias de aduanas y que las grandes empresas como Levapan y Nutrium cuentan con transporte propio para movilizar sus productos. No obstante las variables que estas consideran para elegir el tipo de transporte están relacionadas con el cuidado del producto, la confiabilidad de las empresas transportistas y el precio del transporte.

Al indagar acerca del tipo de transporte que utilizan las empresas se encontró que 35,7% utilizan transporte marítimo, el 28,6% usan transporte terrestre, el 21,4% transporte aéreo y finalmente el 14,3% transporte multimodal.

Ilustración 20. Modalidades de transporte que contratan las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá

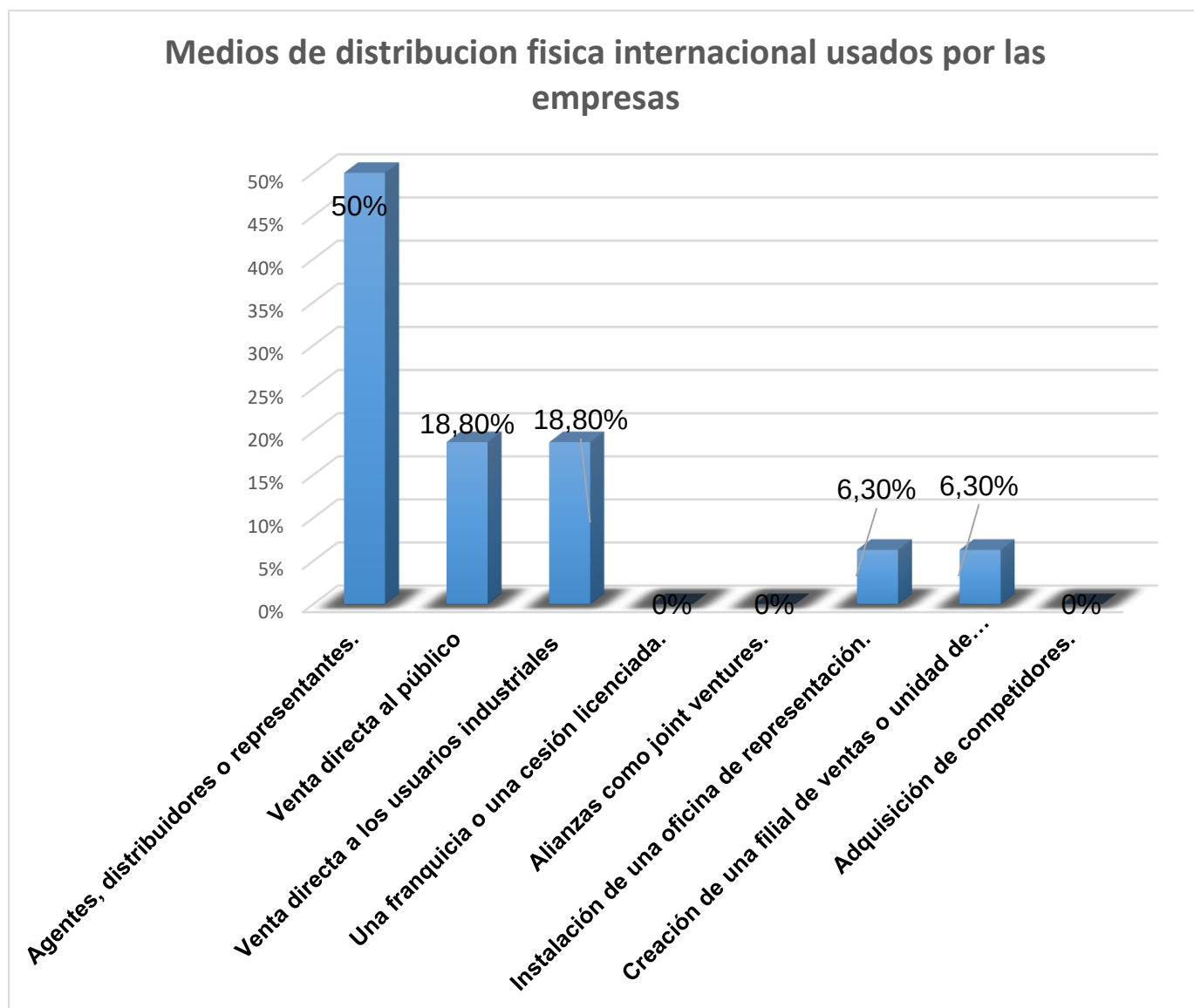


Fuente: Creación propia

Medios de distribución física internacional

En el estudio de mercado es importante analizar la forma de hacer llegar el producto al consumidor final. Al analizar el tipo de distribución física internacional que utilizan las empresas de manufactura exportadoras se encontró que el 50% utilizan agentes distribuidores en el mercado internacional para hacer llegar sus productos al consumidor final, el 18,80% realizan venta directa al público y otro 18,80% realizan ventas directas a usuarios industriales o empresas, el 6,30 de las empresas posee una oficina de representación y finalmente el 6,30% restante tienen una filial o unidad de negocios. El siguiente grafico ilustra de manera clara lo anterior.

Ilustración 21. Distribución física internacional de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá



Fuente: Creación propia

6.4.7 Permisos de exportación

Vistos buenos por parte de la Dian

Al indagar acerca del proceso de solicitud de vistos buenos por parte de la Dian se determinó que el 88,7% de las empresas exportan productos sujetos a vistos buenos por parte de la Dian, el 22,2% asegura no exportar productos sujetos a vistos buenos y el 11,1% no tiene conocimiento sobre este proceso. No obstante entre las empresas que aseguran no tener conocimiento se encuentran algunas que designan mediante poder, funciones a las agencias de aduanas y es posible que si realicen este proceso pero no estén enteradas.

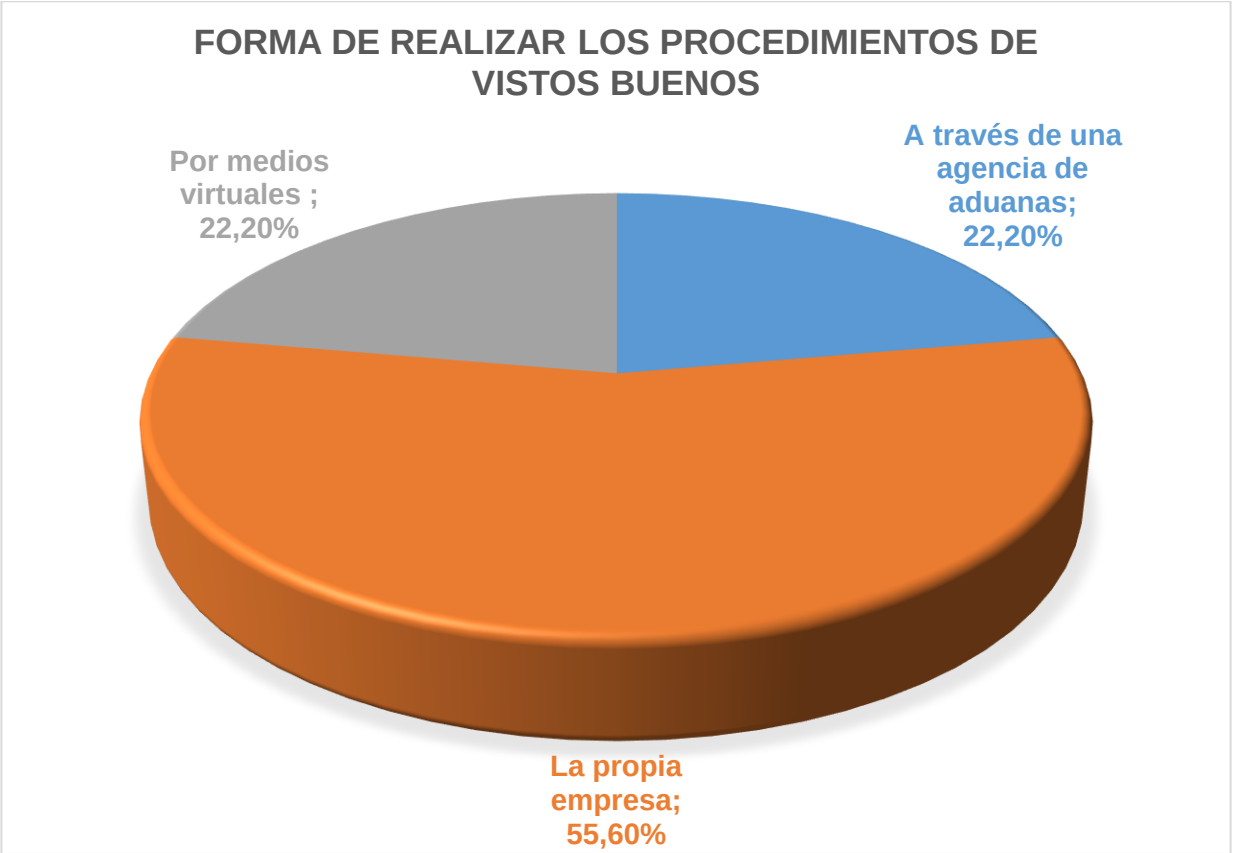
Ilustración 22. Requerimiento de vistos buenos de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá



Fuente: Creación propia

Un análisis más detallado muestra que las empresas que exportan productos sujetos a vistos buenos, realizan estos procedimientos de la siguiente forma:

Ilustración 23. Formas en que realizan los procedimientos de vistos buenos las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá

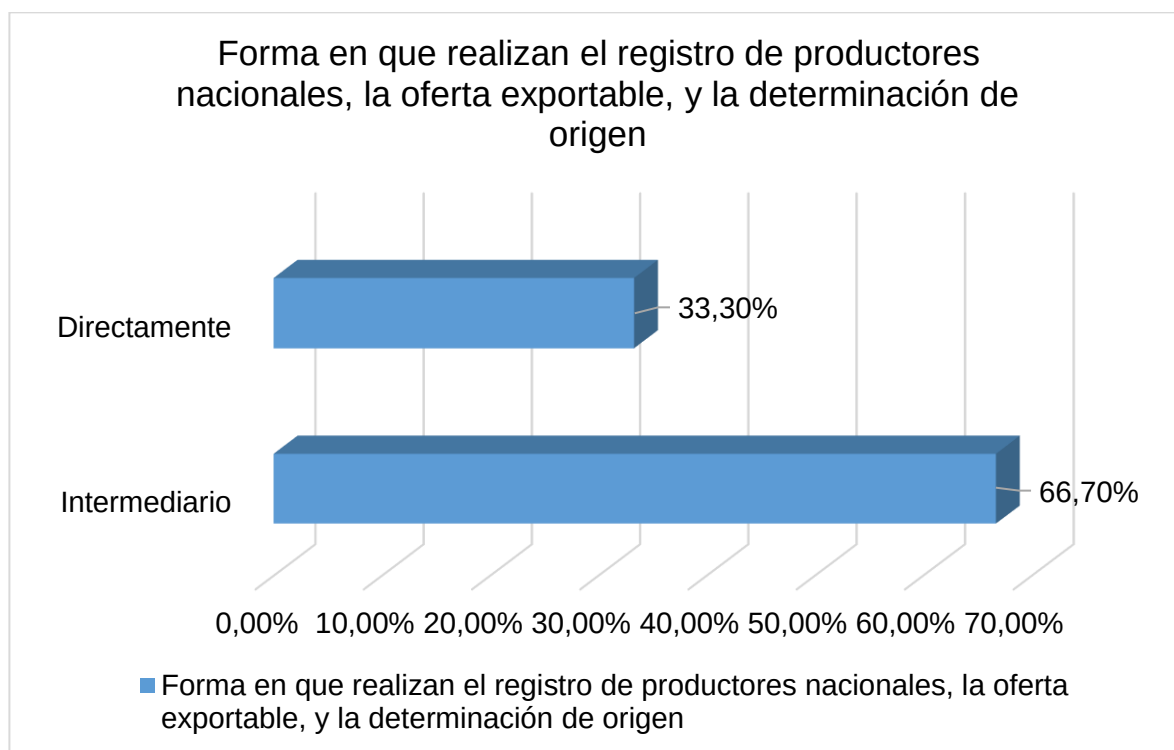


Fuente: Creación propia

6.4.8 El registro de productores nacionales, la oferta exportable, y la determinación de origen

Los trámites pertinentes ante el Ministerio de comercio industria y turismo son la obtención del registro de productores nacionales que permite al estado tener datos sobre el nivel producción nacional, la oferta exportable que revela datos sobre la capacidad de oferta de las empresas y finalmente la determinación de origen que muestra la procedencia de un producto. El análisis a las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá revelo que el 66,7% obtiene estos documentos a través de un intermediario que generalmente es una agencia de aduanas y el 33,3% obtiene estos documentos de forma directa.

Ilustración 24. Forma de realizar los trámites ante Ministerio de Comercio Industria y Turismo



Fuente: Creación propia

6.4.9 Recepción del pago

La manera en cómo se reciba el pago por la exportación de los productos puede variar de una empresa a otra de acuerdo al intermediario financiero con el que cuenten, sin embargo los resultados anteriores mostraron que el giro directo es el medio de pago más usado por las empresas y este medio implica contar con una cuenta para la recepción del pago. Al indagar en las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá se encontró que las formas usadas para la recepción del pago son:

- A través de una cuenta internacional
- A través de Bancolombia
- A través de una empresa subsidiaria en el exterior.

Un análisis más detallado revela que la mayoría de las empresas que reciben el pago en una cuenta nacional, utilizan los servicios de Bancolombia porque arguyen que la negociación de la divisa es mejor y los procedimientos con ellos son más sencillos. Por otra parte se identificó que las empresas que reciben el pago en cuentas internacionales o empresas subsidiarias en el exterior son aquellas que tienen mayor tamaño y más experiencia en el mercado y gracias a esto pueden recibir el pago de esta manera.

6.4.10 Diligenciamiento del documento de exportación, autorización y despacho

La obtención del documento de exportación, la autorización y el despacho de la mercancía conlleva la realización de las actividades de solicitar la autorización de embarque, el traslado e ingreso de mercancías a zona primaria aduanera, la inspección aduanera, el embarque y la declaración de exportación. Al indagar en las empresas de manufactura de Tuluá acerca de estos procesos se encontró que el 100% de ellas se valen de una agencia de aduanas para realizar estas

actividades. De igual manera, con respecto al mismo proceso, se indago acerca de los documentos necesarios para que estas actividades se desarrollen con éxito y se encontró que los documentos principales en este proceso son:

- Poder firmado a las agencias de aduana para que actúen en representación
- Factura comercial
- Autorizaciones de embarque firmadas por la empresa
- Pólizas de seguro
- Carta de autorización de transporte
- Carta preforma que la agencia de aduana subministra
- Lista de empaque
- Certificación de origen
- En caso de usar carta de crédito presentarla.

6.4.11 Devolución de IVA

La devolución del IVA es un beneficio que se le otorga a las empresas que utilicen materias primas obtenidas en el país de origen y que cumplan con los requisitos exigidos por la Dian tales como estar inscritas como exportadoras, tener el RUT, contar con la declaración de exportación entre otros. Al indagar en las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá acerca de este proceso, se encontró que el 44,45% reciben este beneficio por parte de la Dian, mientras que otro 44,45% no tiene conocimiento acerca de este beneficio y finalmente un 11,1% conoce sobre la existencia de este beneficio pero no lo ha realizado. El siguiente grafico muestra la representación de lo mencionado anteriormente.

Ilustración 25. Proceso de solicitud de devolución de IVA



Fuente: Creación propia

El proceso para recibir la devolución para las empresas que si lo realizan, se diligencia según las mismas a través del área contable y con el acompañamiento de un funcionario de la Dian. Un dato importante que no pasa desapercibido es que la mayoría de las empresas no han obtenido este beneficio ya sea por desconocimiento o incumplimiento de los requisitos, pues estas representan el 55,6%, valor que se obtiene de sumar las empresas que no tienen conocimiento y las que no lo han realizado.

6.5 CAPITULO 5. IDENTIFICACION DE FACTORES CLAVE QUE INFLUYEN DE MANERA POSITIVA Y NEGATIVA EN EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DE EXPORTACIÓN Y LOGÍSTICA DE LAS EMPRESAS DE MANUFACTURA EXPORTADORAS DEL MUNICIPIO DE TULUÁ.

A lo largo del desarrollo de este trabajo de investigación y durante el proceso de recolección de la información, se conoció como las empresas de manufactura exportadoras del municipio de Tuluá desarrollan el proceso de exportación y logística y se pudo identificar aspectos importantes y elementos clave que influyen de manera positiva y otros que influyen negativamente y que hacen que se requiera mayor trabajo para hacer llegar los productos al consumidor final.

El primer factor clave que se identificó fue el acompañamiento que realiza la cámara de comercio de Tuluá a las empresas exportadoras y el apoyo que brinda Pro Colombia en los procesos de exportación. La cámara de comercio de Tuluá ha estado presente en el proceso de crecimiento de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá y su apoyo es tan esencial que abarca diferentes procesos tales como la inscripción y registro de las empresas, el contacto con entidades de regulación y control, brinda asesorías en temas de comercio exterior y hasta cuenta con una oficina de consultoría internacional que acompaña a las empresas en materia de comercio exterior.

Por su parte Pro Colombia a través de sus herramientas virtuales como la ruta exportadora, las plataformas de estudio de mercados entre otras, y sus políticas de impulso a las exportaciones ha contribuido fuertemente a las organizaciones, brindando la oportunidad de crecer como ha sido el caso de algunas empresas del sector y además de potencializar sus oportunidades de negocio como el caso de la empresa Mar de cristal. Por lo anterior se puede determinar que la presencia y apoyo de estas dos entidades en el sector es un factor clave que influye de manera positiva en el desempeño de las empresas de manufactura exportadoras.

El siguiente factor clave identificado en esta investigación se relaciona con la disponibilidad del producto y los inconvenientes para cumplir con los pedidos. Si bien es cierto la mayoría de las empresas cumplen con sus pedidos de manera adecuada y en los tiempos correctos, al indagar en las empresas que manifestaron tener inconvenientes en alguna ocasión para cumplir con sus pedidos, se identificó que el clima puede afectar las entregas para algunas empresas. Por lo anterior este factor se incluye en la lista de factores ya que puede influir negativamente.

Otro factor clave que influye negativamente en el desempeño de las empresas de manufactura exportadoras son los paros de transporte del país, pues han ocasionado problemas para cumplirles a los clientes y han generado pérdidas económicas y materiales a las empresas tal como lo manifiestan algunas de ellas.

Con respecto a los costos se encontró que los costos de los seguros y los costos de transporte son dos elementos que influyen negativamente sobre el precio final del producto y la competitividad del mismo ya que las empresas manifestaron que estos eran altos y muy altos y son factores determinantes para el precio. También se encontró que los costos de exportación a nivel general son otro costo que influye sobre el nivel del precio considerablemente y son calificados como muy altos, lo cual se puede interpretar como un elemento clave que influye negativamente en el incremento del valor de los costos totales.

Otro factor clave que logro identificar y que influye de manera positiva en el desempeño de las empresas de la región es la intervención de las agencias de aduanas en el proceso de exportación, ya que estas facilitan gran parte de los procesos, brindan asesoría, generan contacto con los diferentes actores de cada proceso de exportación y agilizan los trámites para las empresas de la región.

En cuanto al transporte se identificó que la mayoría de las empresas por su tamaño no cuentan con transporte propio y deben contratar agentes de carga y transportistas para la movilización de sus productos lo cual incrementa los costos de exportación para las empresas e incrementa el precio final del producto. Por lo

anterior el transporte se considera un factor clave que influye de manera negativa en el desempeño de las empresas de la región.

La siguiente tabla resume los factores explicados anteriormente y su impacto en el desempeño de los procesos de exportación de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá.

Tabla 20. Factores clave e influencia en el desempeño de las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá

<i>Factor clave</i>	Influencia
<i>Acompañamiento de la cámara de comercio de Tuluá a las empresas.</i>	Positivamente
<i>Apoyo de Pro Colombia a las empresas de exportación de Tuluá.</i>	Positivamente
<i>El clima</i>	Negativamente
<i>Paros de transporte</i>	Negativamente
<i>Costos de los seguros</i>	Negativamente
<i>Costos de transporte</i>	Negativamente
<i>Costos de exportación</i>	Negativamente
<i>Servicios de las agencias de aduanas</i>	Positivamente
<i>Falta de transporte</i>	Negativamente

Fuente: Creación propia.

Al indagar en las empresas acerca de sus apreciaciones sobre los factores clave que ellas consideran son importantes para tener éxito en el proceso de exportaciones estas, manifestaron los siguientes:

- Conocimientos técnicos
- Buen relacionamiento
- Buen nivel de inglés

- vigilancia en todas las etapas del proceso desde la producción hasta la entrega al cliente final.
- vigilar la calidad y uniformidad del producto
- Garantizar el cumplimiento de las cuotas exportadoras
- Cumplir con lo prometido con el cliente en calidad y tiempos de entrega
- Conocer el procedimiento para exportar.
- Brindar mayor importancia al empaque para que el producto llegue en perfectas condiciones.
- Innovación en producto
- Calidad en el producto
- Contar con apoyo de entidades locales, regionales y nacionales.

7 CONCLUSIONES

- ✚ La investigación desarrollada con el objetivo de analizar los procesos de exportación y logística de las empresas de manufactura de Tuluá permitió conocer las características de las empresas del sector, diseñar la estructura adecuada para la realización de un buen proceso de exportación y conocer como realizan las exportaciones las empresas junto con los factores clave de los procesos de exportación. El proyecto de investigación se enmarco en diferentes variables para la caracterización de las empresas que fueron:
 - El sector al cual pertenecen
 - La cobertura de las operaciones
 - El tamaño de las empresas
 - El tipo de estructura que manejan
 - El tipo de exportación que realizan

- ✚ En cuanto al sector las empresas investigadas son del sector secundario salvo una representación pequeña que opera en el sector primario y secundario simultáneamente. No obstante durante el proceso de identificación de las empresas se conoció que el número organizaciones del sector de manufactura con actividad de exportación a nivel local es muy poco y por ende se debe trabajar fuertemente para potencializar el incremento de las actividades de exportación y aumentar la oferta exportable a nivel local.

- ✚ Con respecto al tamaño esta investigación mostro que a nivel local, las empresas grandes representan el 11,1% de representación en la población de empresas de manufactura exportadoras lo cual es entendible pues en Tuluá el número de multinacionales o empresas categorizadas como grandes empresas es muy poco. Por el contrario la cantidad mayor de empresas exportadoras son consideradas como pequeñas empresas, pues estas representan el 55,6% de la población y si se analiza la situación del sector,

es natural que esto suceda, pues el número de micro, pequeñas y medianas empresas de la región es muy alto.

- ✚ Un aspecto importante identificado de las empresas en esta investigación está relacionado con la estructura organizacional que poseen. Se identificó que la estructura que más utilizan las empresas tiene un enfoque hacia el producto y líneas de producto, esto se ve evidencia tanto en las preguntas de caracterización como en el trabajo de campo, pues se pudo apreciar que las operaciones siempre se organizaban de acuerdo al producto.
- ✚ El tipo de exportación con el cual ingresa una empresa al mercado internacional influye mucho en el posicionamiento que logren obtener, en el sector de Tuluá, se identificó que el tipo exportación que más realizan las empresas es la exportación directa de los productos. Esta manera de incursionar en el mercado extranjero es un punto positivo para la región y si bien es cierto que la distribución física internacional con la cual hacen llegar el producto al consumidor final en el extranjero las empresas es principalmente a través de intermediarios, esta manera de entrada con el tiempo va a permitir la expansión de las empresas y lograr crear unidades de negocios propias en el futuro.
- ✚ El conocimiento de los procesos de exportación es clave para tener éxito en todas las etapas que implican enviar un producto al mercado internacional. Con respecto a la estructura de exportación, el análisis de las diferentes fuentes de información permitió diseñar una estructura general de exportación que consta de diez procesos esenciales que son aptos para las empresas de la región y que además permiten analizar sus procesos y así evaluar su desempeño. De igual manera, los resultados del análisis tanto de la información proveniente de fuentes secundarias como de fuentes primarias de información genero resultados que servirán de consulta para las empresas

que tienen actividad internacional como aquellas que aún no la tienen y buscan hacerlo.

- ✚ En cuanto a los resultados específicos del análisis de los procesos de exportación de las empresas de manufactura de Tuluá, se puede afirmar que el proceso en general cuenta el apoyo de múltiples entidades y actores que asesoran y direccionan el desarrollo de muchas de las etapas de los procesos individuales de exportación. Un ejemplo claro de ello se puede apreciar en la gran intervención que tienen las agencias de aduanas asesorando y realizando actividades en representación de las empresas a nivel local y aunque un punto negativo es que en Tuluá no existe agencia de aduanas, los servicios son solicitados por fuera de la ciudad, donde Cali es el punto que concentra la mayor parte de estas entidades contratadas por las empresas de Tuluá.
- ✚ Por otra, en cuanto a la evaluación del potencial de exportación en esta investigación se encontró que las empresas si realizan procedimiento de análisis internos antes de la incursión en el mercado extranjero, lo anterior se deduce de la información suministrada acerca de cada variable investigada que permitió evidenciar las causas de los retrasos en los pedidos, la capacidad de oferta de cada empresa, las gestiones realizadas para obtener las certificaciones de calidad, los cambios en el producto que permiten la adaptabilidad, el análisis de los costos entre otros.

8 RECOMENDACIONES

De acuerdo con la información anterior, y tomando como base los resultados de la descripción de los procesos de exportación que realizan las empresas objeto de estudio se plantean las siguientes recomendaciones

Ante la manifestación por parte de las empresas de los altos costos de transporte, se recomienda desarrollar estrategias direccionadas a generar alianzas con transportistas reconocidos de la región o con empresas que cuenten con medios de transporte propios. Esto con el fin de disminuir el impacto que tienen estos costos sobre el precio final del producto y sobre los costos totales de exportación.

También con respecto a los costos de exportación se recomienda a las empresas tener mayor vigilancia y apropiación en cada etapa de los procesos, ya que algunos de estos actualmente se están realizando a través de intermediarios cuando se pueden hacer de manera virtual a través de las plataformas de las entidades de regulación y control tales como el VUCE(Ventanilla única de comercio exterior), CAE (Centros de atención empresarial), Sistema MUISCA (Modelo Único de Ingresos y Servicios de Control) entre otros.

En cuanto al desconocimiento de algunas empresas, sobre si el producto está sujeto a vistos buenos por parte de la DIAN o si la empresa aplica para recibir el beneficio de devolución de IVA, se recomienda fortalecer más los conocimientos en los temas de comercio exterior para así estar a la vanguardia de las exigencias de un proceso de exportación y que las empresas no dependan tanto de los intermediarios.

Por otra parte se recomienda que las empresas sigan fortaleciendo las capacitaciones en comercio y se realicen visitas a las ruedas de negocios que organizan entidades como Pro Colombia, Adicomex entre otros, con el fin de potenciar las relaciones entre empresas y manejar una buena red de contactos.

Finalmente ante la manifestación por parte de las empresas sobre el impacto negativo de las condiciones climáticas inapropiadas que han afectado la entrega de

los pedidos, las recomendaciones se enfocan a la elaboración de planes de contingencia que garanticen la entrega en situaciones difíciles tales como establecer alianzas con socios comerciales o empresas de sectores conexos, contar con un stock de inventarios en épocas de fuertes climas entre otros, ya que al ser un factor externo que no se puede controlar o mejor es prever escenarios y prepararse para ellos..

9 BIBLIOGRAFÍA

- Agencia EFE. (09 de Agosto de 2017). *wradio*. Obtenido de BID financiará dos proyectos de desarrollo logístico en Latinoamérica:
<http://www.wradio.com.co/noticias/internacional/bid-financiara-dos-proyectos-de-desarrollo-logistico-en-latinoamerica/20170809/nota/3544591.aspx>
- Aparicio, J. M. (2013). *Gestión logística y comercial*. España: McGraw-Hill/Interamericana.
- Banco de occidente. (27 de Abril de 2018). *Productos para exportadores*. Obtenido de
<https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/para-empresas/comercio-exterior/productos-para-exportadores>
- Banco Internacional para la Reconstrucción. (25 de enero de 2006). *Banco Mundial*. Obtenido de Infraestructura Logística y de Calidad para la Competitividad de Colombia:
<http://documentos.bancomundial.org/curated/es/558751468023043726/pdf/3506110paper.pdf>
- Bancoldex. (06 de 05 de 2018). *Clasificacion de las empresas en colombia*. Obtenido de
<https://www.bancoldex.com/Sobre-microempresas/Clasificacion-de-empresas-en-Colombia315.aspx>
- BANCOLDEX. (s.f.). *Banco de comercio exterior de Colombia*. Obtenido de Clasificacion de las empresas en Colombia: <https://www.bancoldex.com/Sobre-microempresas/Clasificacion-de-empresas-en-Colombia315.aspx>
- Bowersox, S. L. (1968). *Physical distribution management: logistics problems of the firm*. New York: Macmillan.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración en los nuevos tiempos*. Bogotá, Colombia: Mc-Graw Hill.
- Citigroup inc. (27 de abril de 2018). *Soluciones de exportacion*. Obtenido de
https://www.citibank.com.co/banca_corporativa/comercio_internacional/soluciones_de_exportacion/index.htm
- Coltrans. (8 de Abril de 2018). *Transporte de Carga*. Obtenido de
<http://www.coltrans.com.co/es/servicios/3>
- Consejo Privado de Competitividad. (2017). *Desempeño logístico: infraestructura, transporte y logística*. Obtenido de Informe Nacional de Competitividad 2017-2018:
https://compite.com.co/informe/informe-nacional-de-competitividad-2017-2018/desempeno-logistico-infraestructura-transporte-y-logistica/#cpc_breadcrumb

- Daniels, J., Radebaugh, L., & Sullivan., D. (2004). *Negocios Internacionales: Ambientes y Operaciones*. Mexico, DF.: Editorial Pearson Prentice Hall. Decima cuarta Edición.
- DAVIVIENDA. (27 de abril de 2018). *Reintegro de divisas por exportacion*. Obtenido de https://www.davivienda.com/wps/portal/empresas/nuevo/menu/corporativo/globalice_s_u_negocio/exportadores/reintegro_divisas_exportacion/!ut/p/b1/pc_BCoJAEAbgJ8pZd1x3O7qppJKZROVewiJkydVL1Oun3YrUoLkNfP8MPygoZoIxJuYcBRxANeVdV-VNt01Z97tyjyg2ThpLulp4CSVeEGR5InO6
- Dinero. (15 de Julio de 2016). *Colombia tiene uno de los desempeños logísticos más pobres de la región*. Obtenido de <http://www.dinero.com/economia/articulo/desempeno-logistico-de-colombia-es-pobre/225744>
- Dinero. (31 de Octubre de 2017). *Logística: Colombia cae en el ranking de logística en América Latina*. Obtenido de <http://www.dinero.com/noticias/logistica/1129>
- Ferrel, O., Hirt, G., Ramos, L., Adriaenséns, M., & Flores, M. A. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*. Mc Graw Hill.
- Fleitman, J. (2000). *Negocios Exitosos*. Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Guasch, J. L. (7 de 10 de 2011). *Competecaribbean*. Obtenido de La logística como motor de la: http://competecaribbean.org/wp-content/uploads/2013/06/JL_Guasch_final_Logistics-as-a-Driver-for-Competitiveness-spanish.pdf
- Harold Koontz, H. W. (1998). *Administracion: Una perspectiva global y empresarial*. Mc Graw Hill.
- Jaramillo, E., Tascón, A. N., & Yate, K. V. (Septiembre de 2017). Characterization of total logistics in the Smes in Tuluá - Buga as a fundamental tool for the development of international trade. *INTERNATIONAL JOURNAL OF CURRENT RESEARCH*, Vol. 9, 1-6. Obtenido de <http://www.journalcra.com/sites/default/files/25238.pdf>
- Kirchner, A. L. (2004). *Comercio y mercadotecnia internacional: Metodología para la formulacion de estudios de competitividad empresarial*. Mexico: Thompson.
- Legiscomex. (13 de Marzo de 2018). *Aceptacion de la cotizacion y establecimiento del medio de pago*. Obtenido de https://www.legiscomex.com.bd.univalle.edu.co/Documentos/PROCESOEXPO_PASO6
- legiscomex. (15 de Marzo de 2018). *¿Que hacer para exportar?* Obtenido de <https://www.legiscomex.com.bd.univalle.edu.co/Documento/PROCESOS%20DE%20EXPO/INDEX>
- Legiscomex. (20 de Marzo de 2018). *Autorización y despacho de la mercancía*. Obtenido de https://www.legiscomex.com.bd.univalle.edu.co/Documentos/PROCESOEXPO_PASO13
- Legiscomex. (18 de Marzo de 2018). *Contratacion del transporte y seguro*. Obtenido de https://www.legiscomex.com.bd.univalle.edu.co/Documentos/PROCESOEXPO_PASO9

legiscomex. (15 de Marzo de 2018). *Costeo*. Obtenido de
https://www.legiscomex.com.bd.univalle.edu.co/Documentos/PROCESOEXPO_PASO4

Legiscomex. (20 de Marzo de 2018). *Diligenciamiento de la declaración de cambio y venta de divisas al intermediario cambiario (reintegro de divisas)*. Obtenido de
https://www.legiscomex.com.bd.univalle.edu.co/Documentos/PROCESOEXPO_PASO15

Legiscomex. (15 de Marzo de 2018). *Estudio de mercado y localización de la demanda*. Obtenido de
https://www.legiscomex.com.bd.univalle.edu.co/Documentos/PROCESOEXPO_PASO1

Legiscomex. (24 de Marzo de 2018). *Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)*. Obtenido de
https://www.legiscomex.com.bd.univalle.edu.co/Documentos/PROCESOEXPO_PASO3

Legiscomex. (23 de Marzo de 2018). *Registro ante la Cámara de Comercio y obtención del NIT*. Obtenido de
https://www.legiscomex.com.bd.univalle.edu.co/Documentos/PROCESOEXPO_PASO2

Legiscomex. (22 de Marzo de 2018). *Solicitud de devolución de IVA*. Obtenido de
https://www.legiscomex.com.bd.univalle.edu.co/Documentos/PROCESOEXPO_PASO16

Legiscomex. (19 de Marzo de 2018). *Solicitud de permisos de exportación o vistos buenos*. Obtenido de
https://www.legiscomex.com.bd.univalle.edu.co/Documentos/PROCESOEXPO_PASO10

Legiscomex. (19 de Marzo de 2018). *Trámites, Ministerio de comercio, Industria y Turismo*. Obtenido de
https://www.legiscomex.com.bd.univalle.edu.co/Documentos/PROCESOEXPO_PASO11

Mincit. (16 de Marzo de 2018). *Que hacer para exportar bienes*. Obtenido de
<http://www.mincit.gov.co/publicaciones/33972/Bienes>

Paz, H. R. (2008). *Canales de distribución: Gestión comercial y logística*. Buenos Aires: Lectorum-Ugerman.

PROCOLOMBIA. (s.f.). *¿Cómo identifico la posición arancelaria?* Obtenido de colombiatrade:
<http://www.colombiatrade.com.co/preguntas-frecuentes/como-identifico-la-posicion-arancelaria>

PROCOLOMBIA. (27 de Abril de 2018). *¿Que es un agente aduanero?* Obtenido de
<http://www.colombiatrade.com.co/preguntas-frecuentes/que-es-un-agente-aduanero>

Procolombia. (18 de Marzo de 2018). *ABC seguros de transporte*. Obtenido de
<http://www.procolombia.co/ruta-exportadora/sites/default/files/documentos/abc-seguro-detransporte-internacional.pdf>

PROCOLOMBIA. (2018). *Guía para exportar bienes desde Colombia*. Obtenido de
<http://www.procolombia.co/guia-para-exportar-bienes-desde-colombia>

PROCOLOMBIA. (2018). *Ruta exportadora*. Obtenido de <http://www.procolombia.co/ruta-exportadora/>

Real academia de la lengua española. (2017). *Rae*. Obtenido de Caracterizar: <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=caracterizar>

Revista accion version digital. (03 de Abril de 2013). *Camara de comercio de Cali*. Obtenido de En busca de una mejor plataforma logistica: <http://www.ccc.org.co/revista-accion-ccc/en-busca-de-una-mejor-plataforma-logistica/>

Rizo, S. B. (2014). Agente de carga: una figura que traspasa fronteras. *É Logística*. Obtenido de <http://www.logisticamx.enfasis.com/articulos/69752-agente-carga-una-figura-que-traspasa-fronteras>

Robayo, E. M. (2013). *Desarrollo Logístico en Colombia y a nivel internacional*. BOGOTA D.C.

Seguros Bolivar. (27 de Abril de 2018). *Seguros para empresas*. Obtenido de <http://www.segurosbolivar.co/wps/portal/oficinavirtual/seguros-para-empresas>

Zuani, E. R. (2003). *Introducción a la Administración de Organizaciones*. Maktub.

Ballou, R. H. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro*. Pearson Educación.

10 ANEXOS

Anexo 1. Resultados de la encuesta, preguntas de caracterización de las empresas

9 respuestas



RESUMEN

INDIVIDUAL

Se aceptan respuestas



Nombre de la empresa

9 respuestas

NUTRIUM S.A.S.

TRAPICHE LUCERNA SAS

INDUCORSET

INDUSTRIA DE HARINAS DE TULUA

B.A.S INGENIERIA

BENTONITAS COLOMBIANAS SAS

MAR DE CRISTAL

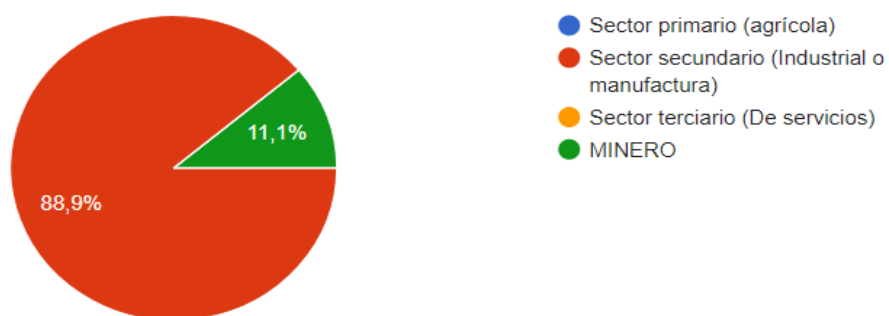
LEVAPAN - DANIEL PIEDRAHITA

VICKY TASCON

PREGUNTAS DE CARACTERIZACION

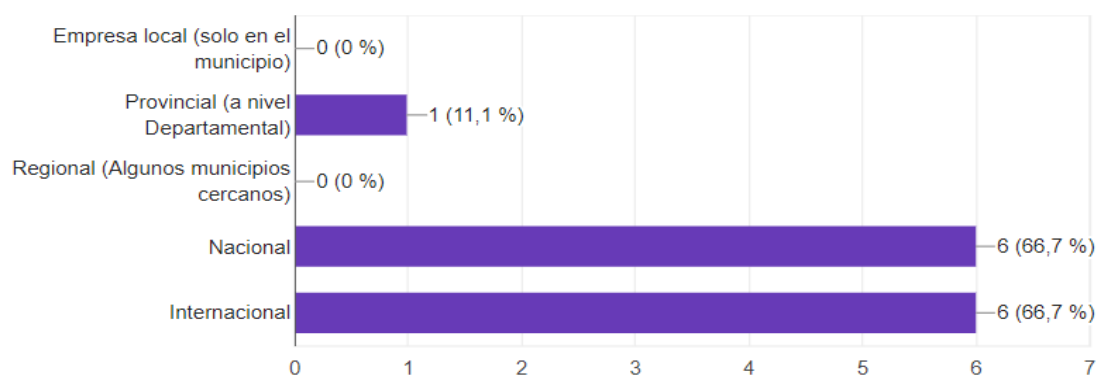
1) ¿A cual de los siguientes sectores pertenece la empresa pertenece?

9 respuestas



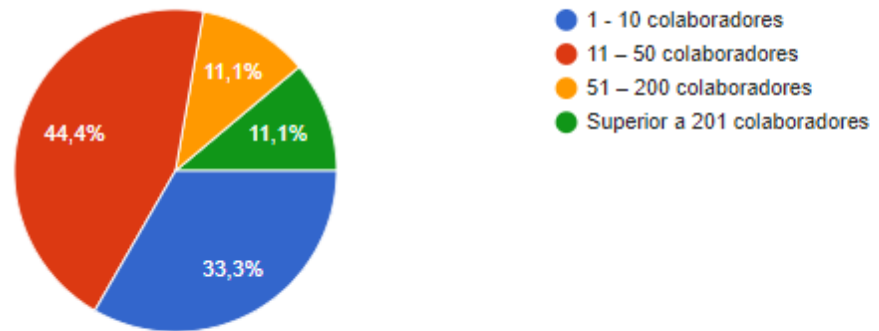
2) ¿Como se clasifica la empresa según la cobertura en que opera? (Seleccione las opciones que requiera)

9 respuestas



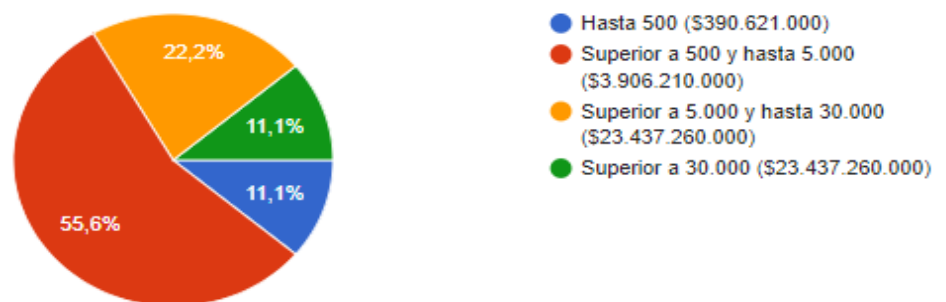
3) ¿El número de colaboradores con los que cuenta la empresa se encuentra entre?

9 respuestas



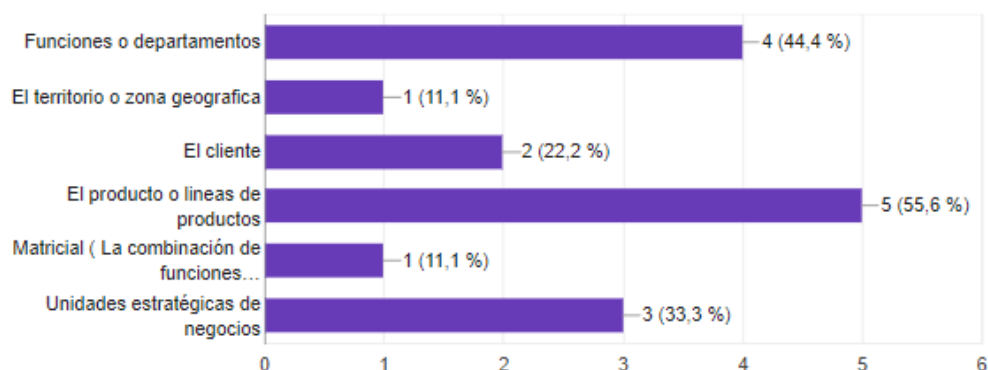
4) ¿El valor de los activos totales de la empresa en SMMLV (Salarios mínimos legales vigentes) es de? (Tenga en cuenta que el valor del salario mínimo para el 2018 es de \$781.242 pesos)

9 respuestas



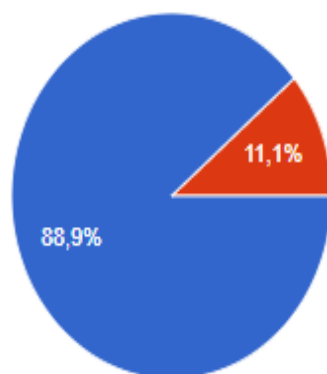
5) ¿La estructura de la empresa se organiza de acuerdo a? (Seleccione una o varias respuestas)

9 respuestas



6) ¿Cuál es el tipo de exportación que realiza la empresa?

9 respuestas

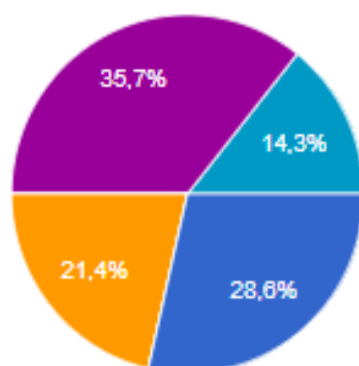


- Exportación directa (vende sus productos a un intermediario, distribuidor o minorista ubicado fuera del país)
- Exportación indirecta (vende sus productos a un intermediario ubicado en el mercado local que luego los exporta)
- Venden a representantes locales de empresas o clientes extranjeros

PREGUNTAS DE PROFUNDIZACIÓN Y ANÁLISIS

7) ¿Cual de las siguientes opciones de transporte utiliza la empresa durante todo el proceso de exportación de sus productos? (Seleccione una o varias opciones)

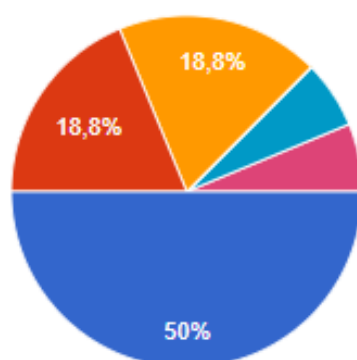
9 respuestas



- Terrestre: autotransporte de carga
- Terrestre: ferrocarril
- Transporte aéreo
- Transporte por agua: fluvial (A través de ríos)
- Transporte por agua: marítimo.
- Transporte multimodal (combinación de diferentes modos de transporte)

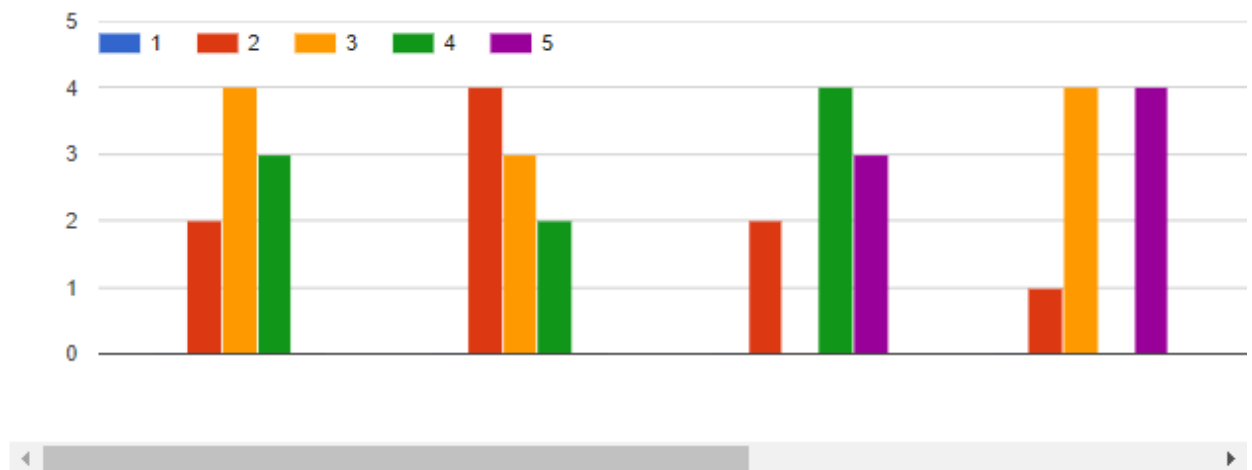
8) ¿Que tipo de distribución internacional utiliza la empresa? (Seleccione una o varias opciones)

9 respuestas

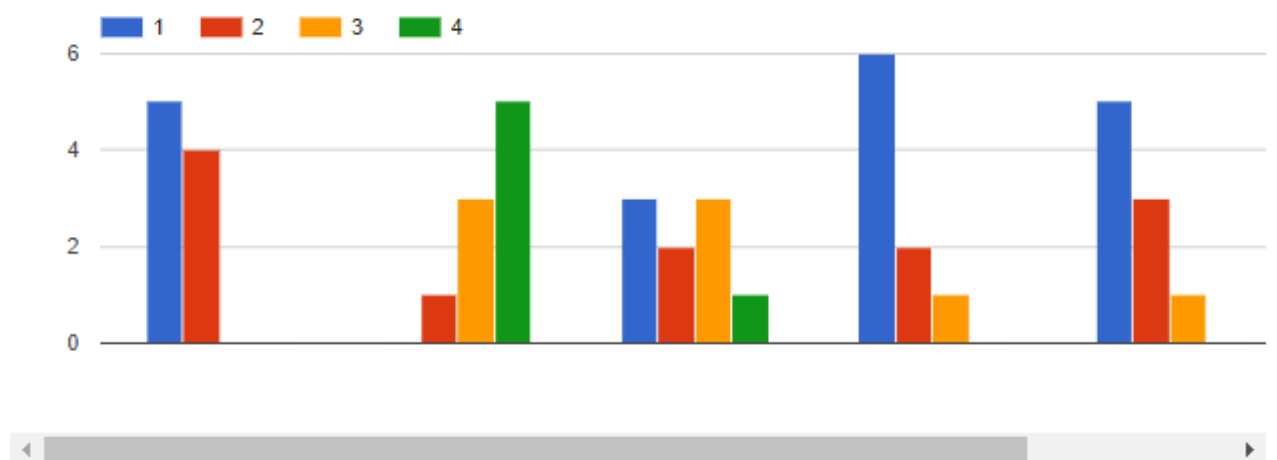


- Agentes, distribuidores o representantes.
- Venta directa al público (la exportación vía Internet está en ple...)
- Venta directa a los usuarios industri...
- Una franquicia o una cesión licencia.
- Alianzas como joint ventures. (Unió...
- Instalación de una oficina de repres...
- Creación de una filial de ventas o u...
- Adquisición de competidores.

9) Utilizando la siguiente escala donde 1 es la calificación mínima y 5 la máxima. Califique la participación de los siguientes costos sobre el precio final del producto.

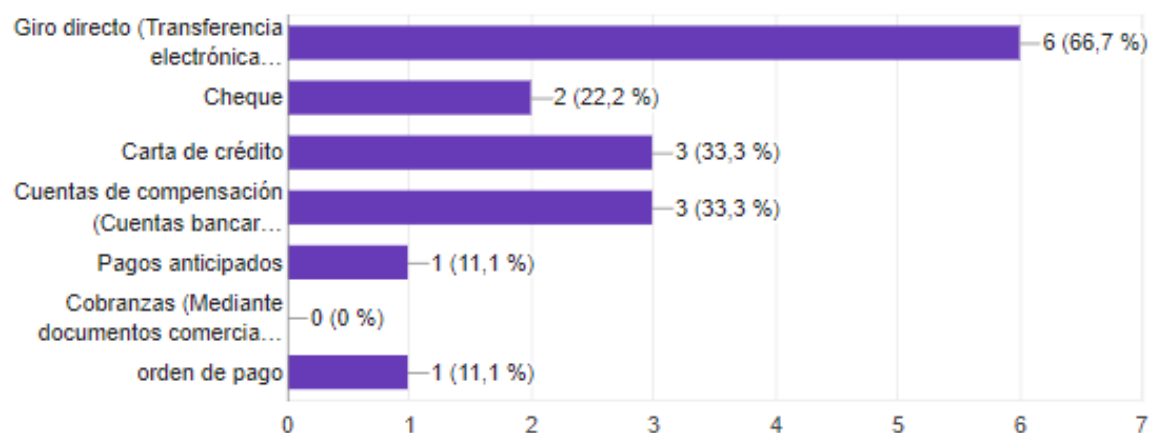


10) De los siguientes costos califique el nivel de participación dentro de los costos totales de exportación. (Tenga en cuenta los siguientes significados: 1. Poco 2. Moderado 3. Alto 4. Muy alto)



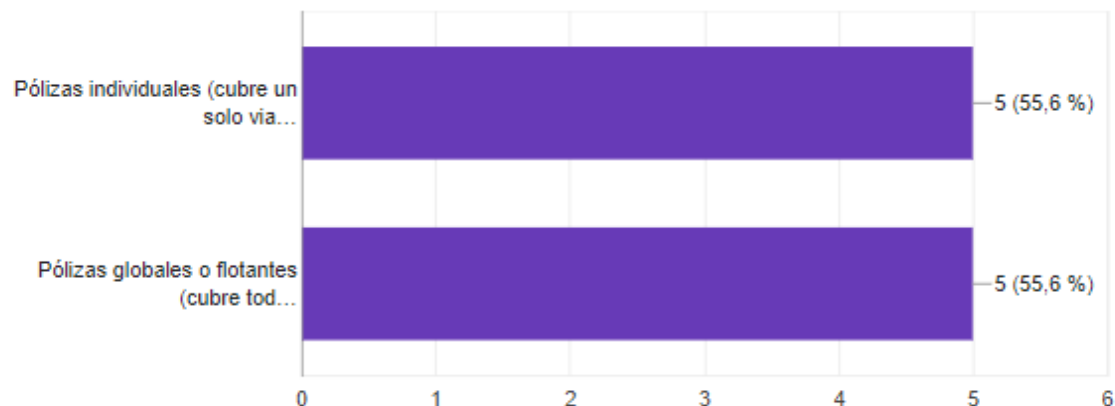
11) ¿Que medios de pago utiliza la empresa para las transacciones comerciales de exportación? (Seleccione una o varias opciones)

9 respuestas



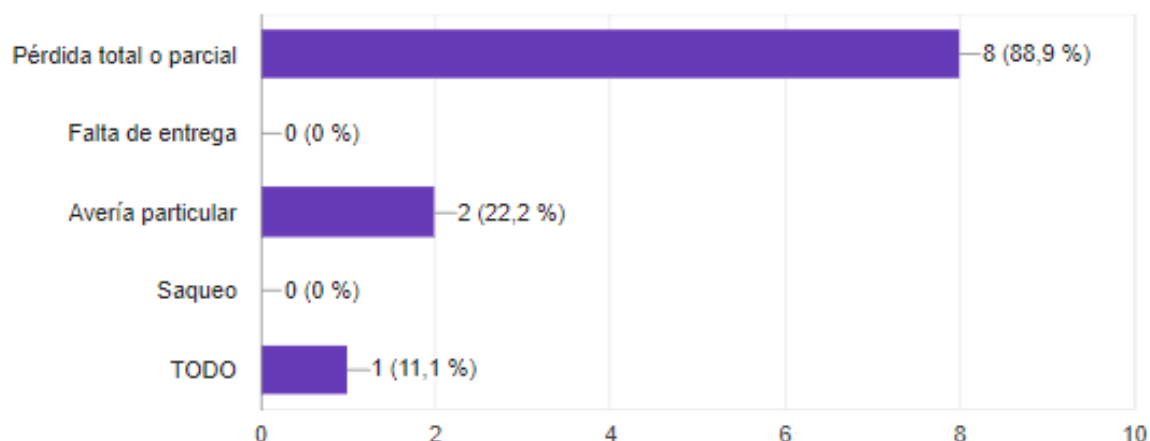
12) ¿Que modalidades de Contratación de seguros utiliza la empresa?

9 respuestas



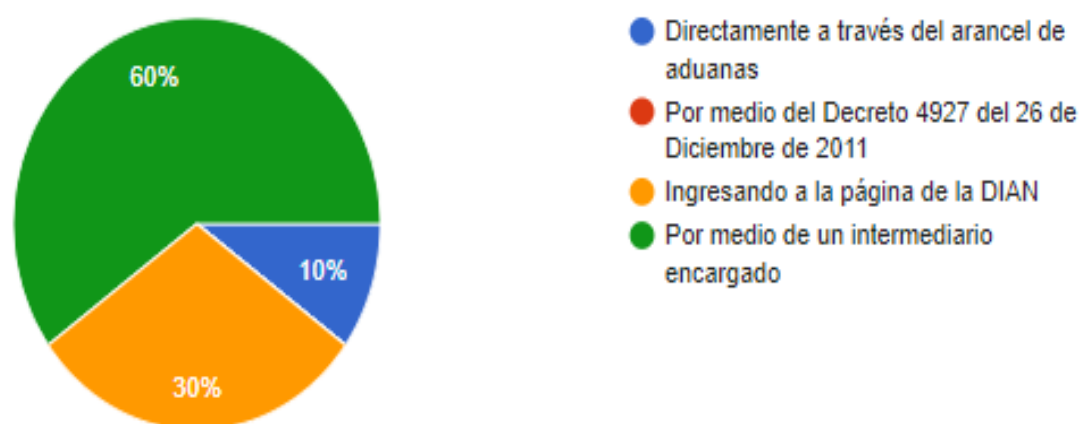
13) ¿Cuál es el alcance de la cobertura de las pólizas de seguros de transporte que utiliza la empresa? (Seleccione un o varias opciones)

9 respuestas



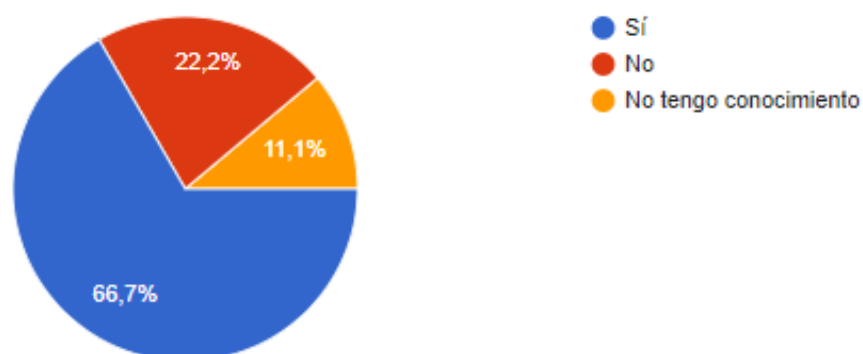
14) ¿Como consulta la posición arancelaria del producto?

9 respuestas



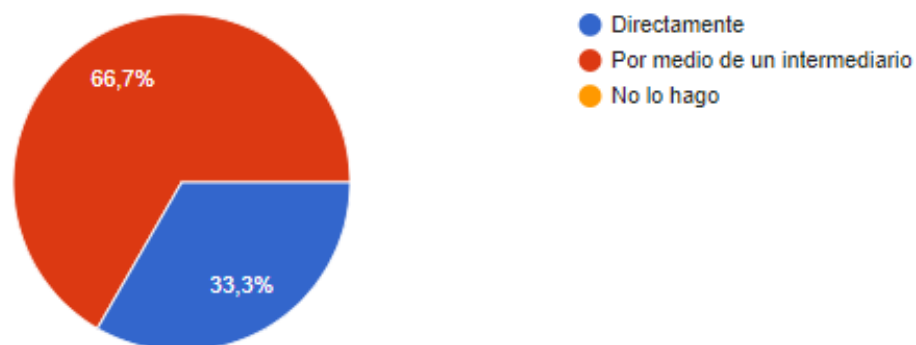
15) ¿El producto que exportan está sujeto a vistos buenos por parte de la DIAN?

9 respuestas



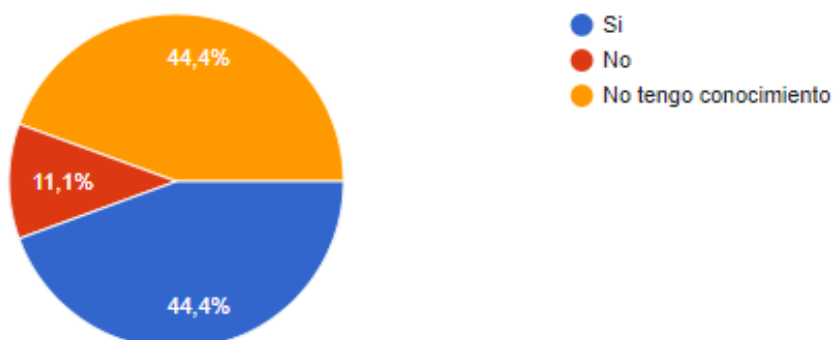
16) ¿Como tramitaron el registro de productores nacionales, la oferta exportable, y la 'determinación de origen?

9 respuestas



17) ¿Cumplen con los requisitos para la devolución de IVA por parte de la Dian?

9 respuestas



18) ¿Desde su experiencia, qué actividades son clave para tener buen desempeño en el proceso de exportación?

9 respuestas

Conocimientos técnicos, buen relacionamiento, Inglés

VIGILANCIA EN TODOS LAS ETAPAS DEL PROCESO DESDE LA PRODUCCION HASTA LA ENTREGA AL CLIENTE FINAL.

VIGILAR LA CALIDAD Y UNIFORMIDAD DEL PRODUCTO

LA UNIFORMIDAD EN EL PRODUCTO FINAL Y LA GARANTIA DE CUMPLIR CON LAS CUOTAS EXPORTADORAS

CUMPLIR CON LO PROMETIDO CON EL CLIENTE EN CALIDAD Y TIEMPOS DE ENTREGA

SABER CUAL EL PROCEDIMIENTO PARA EXPORTAR Y CUMPLIR CON LAS ENTREGAS.

DAR IMPORTANCIA AL EMPAQUE PARA QUE LLEGUE EN PERFECTAS CONDICIONES.

INNOVACION EN PRODUCTO

CALIDAD EN EL PRODUCTO

Anexo 2. Resultados de la entrevista a cámara y comercio de Tuluá.

Ficha técnica de la entrevista	
Propósito(s) de la Entrevista:	Describir los procesos de exportación y logística de las empresas de la región.
	Identificar actores clave del proceso de exportación..
Tipo de entrevista:	Entrevista semi estructurada
Aplicación de la entrevista	
Fecha de realización:	Abril 12 de 2018
Nombre del Entrevistador:	Daniel Eduardo Arciniegas Martínez
Nombre de la empresa	Cámara de comercio de Tuluá
Nombre de la persona entrevistada:	Julián Andrés Ortiz
Cargo:	Director de desarrollo empresarial
Cuestionario de preguntas abiertas	
1	Pregunta #1: ¿Cómo es el proceso de registro ante cámara y comercio? Respuesta, y comentarios adicionales: Lo primero que se debe realizar es seleccionar el tipo de empresa que se va a crear, es decir si se va a realizar la inscripción como persona natural, aunque para un proceso de exportación se exige que sea persona jurídica o si es persona natural que sea responsable de IVA por el tema de devolución de IVA ya que al ser exportación es un proceso obligatorio. Dependiendo del tipo de empresa la cámara y comercio empieza como la selección del nombre del haciendo el control de homonimia para que no exista otra empresa creada con el mismo nombre para evitar dificultades al emprender un proceso exportador porque pueden presentarse nombre parecidos o comunes que pueden generar distracción o conflicto en términos de marcas. También se exige el rut y si no lo tiene la cámara de comercio realiza un pre Rut que es un trámite que se realiza ante la Dian ya que las cámaras de comercio firmaron un convenio con los países bajos para la creación del CAE (centros de atención empresarial) que unifican en un solo sitio y en un solo tramite todas los reportes que anteriormente se tenían que realizar de manera individual ante las demás instituciones, es decir bomberos, sayco y acinpro, alcaldía y Dian, entonces la cámara y comercio con la información que tienen allí comparte las bases de datos a estas entidades y ya no es necesario hacer más registros individuales reduciendo así el trámite de cinco días hábiles a una hora.
2	Pregunta #2 ¿Qué es el código CIU y para qué sirve? Respuesta, y comentarios adicionales: De acuerdo al código de comercio, las actividades deben estar enmarcadas y codificadas de acuerdo a la actividad, esa codificación se llama código ciu y está en una lista en la cual el empresario debe reportar cuál será su actividad, su clasificación para efectos tributarios, de impuestos y de información de reportes estadísticos nacionales.

3	Pregunta #3: ¿Que son los derechos de matrícula y cuánto cuestan? Respuesta, y comentarios adicionales: La empresa paga un valor anual que se debe renovar cada año antes del 31 de marzo. El proceso tiene un costo dependiendo el valor de los activos, ese valor varía de acuerdo a la valoración que el exportador le dé a su empresa.
4	Pregunta #4 ¿Cuál es el proceso para la asignación del NIT? Respuesta, y comentarios adicionales: Cuando la cámara de comercio realiza el trámite en el CAE (Centro de atención empresarial) si la empresa tiene RUT debe presentarlo, sino la cámara y comercio realiza un pre RUT que es reportar la información previamente a la DIAN para que la Dian le tramite el Rut y le asigne un nit de acuerdo a la información que se tiene en el CAE, posterior a eso se hace un proceso de validación y el empresario puede descargar de internet el NIT y el RUT. Ya después de haber inscrito la empresa el exportador debe ir a la Dian para el tema de exportaciones.
5	Pregunta #5 ¿Qué entidades o empresas que apoyen al empresario en la realización de un estudio de mercado, y evaluación del potencial exportador? ¿ Como localizan la demanda? Respuesta, y comentarios adicionales: La cámara de comercio no realiza el estudio de mercado, no obstante Procolombia le brinda apoyo en este tema y cada que tienen una empresa se remiten a los estudios de Procolombia cuando una empresa busca ayuda a través del centro de consultoría internacional de la cámara de comercio de Tuluá. La cámara de comercio de cada regional, tiene una persona que está encargada de atender este tipo de dudas y consultas, en Tuluá se encarga Ximena Valencia quien es la persona asignada por Procolombia y maneja toda la parte de ruedas de negocios, asesoramiento, estudios. Además se cuenta con la alianza de Adicomex que también brinda mucha ayuda en los temas de evaluación del potencial de exportación de las empresas. Los empresarios deben analizar minuciosamente los procesos de fabricación, la calidad, los precios y para ellos estas entidades son de mucha ayuda.
6	Pregunta #6 ¿Qué bancos a nivel regional o local sirve como intermediarios financieros del proceso de exportación? Respuesta, y comentarios adicionales: A nivel local 472 son buenos para él envió de muestras comerciales o exportaciones pequeñas y facilitan mucho el proceso. Además Bancolombia a nivel local brinda el servicio de reintegro de divisas.
7	Pregunta #7 ¿Existen documentos para la cotización internacional? Respuesta, y comentarios adicionales: es información competente de los agentes de aduanas.
8	Pregunta #8 ¿Quién asesora en el manejo de términos incoterms a nivel local o regional? Respuesta, y comentarios adicionales: Dentro de la negociación se incluye los términos incoterms y en Tuluá victoria Eugenia Velázquez es la conocedora del tema. En Tuluá quien asesore el proceso y brinde asesoría esta la cámara de comercio como actores primarios

	y las universidades, pero no hay más, entonces si se desea realizar un proceso de exportación la entidad pertinente está más pendiente del proceso es la cámara de comercio de Tuluá a través de centro de consultoría internacional, que es la institución que le ha apostados al desarrollo de operaciones de comercio internacional, tanto exportación como importaciones y mejoramiento de la calidad productiva.
--	---

Anexo 3. Resultados de la entrevista a la agencia de aduanas SERVADI S.A.S

Ficha técnica de la entrevista	
Propósito(s) de la Entrevista:	Mostrar la aplicabilidad de los procesos de exportación y logística.
	Identificar actores clave del proceso de exportación..
Tipo de entrevista:	Entrevista semi estructurada
Aplicación de la entrevista	
Fecha de realización:	Abril 17 de 2018
Nombre del Entrevistador:	Daniel Eduardo Arciniegas Martínez
Nombre de la empresa	Servadi S.A.S agencias de aduanas de nivel 1.
Nombre de la persona entrevistada:	Marcela Pulgarin.
Cargo:	
Cuestionario de preguntas abiertas	
1	Pregunta #1: ¿Tiene conocimientos de entidades que brinden apoyo a las empresas para el proceso de análisis y evaluación del potencial exportador?
	Respuesta, y comentarios adicionales: No tiene conocimiento
2	Pregunta #2 ¿Su empresa contribuye con este proceso? ¿Cómo?
	Respuesta, y comentarios adicionales: No, Lo que pasa es las agencias de aduana, somos intermediarios, prácticamente cuando todo el proceso de mercadeo esta hecho, cuando la empresa tiene nicho de mercado, y cuando la negociación ya está fija y estructurada. Todas las agencias de aduana generalmente trabajan con negocios ya establecidos y la empresa ya debe saber dónde va a exportar, que producto va a exportar, que segmento de mercado, tiene que conocer su producto mediante el proceso de mercadeo que es el proceso de ventas de la empresa.
3	Pregunta #3: ¿Conoce que entidades o empresas apoyan al empresario en la realización del estudio de mercado internacional?
	Respuesta, y comentarios adicionales: El MINCOMERCIO, ellos tienen una plataforma, estudios de mercado, por ejemplo del mercado asiático, se encuentra para diferentes países ellos tienen como el perfil y la descripción de las preferencias de esos lugares, todo se desprende de ahí, de Min comercio.

4	Pregunta #4 ¿Contribuye su empresa en este proceso? ¿Cómo? Respuesta, y comentarios adicionales: No, porque todo es proceso del área de mercadeo.
5	Pregunta #5 ¿Cuáles son las variables que deben considerarse en el proceso de negociación internacional? Respuesta, y comentarios adicionales: 1. INCOTERM 2. Forma de pago al proveedor 3. Condiciones empaque, embalaje 4. Lead time 5. Calidad o especificaciones del producto a negociar El Incoterms es muy importante que el exportador, importador o la persona que esté haciendo negocios internacionales lo sepa manejar porque en los incoterms se maneja todo lo que es la parte de responsabilidades, de traspaso de riesgo y hasta dónde va el exportador y desde donde toma el importador la mercancía, además el tema de los seguros, si llega a pasar una avería con el producto y no se tiene claro el incoterms negociado, entonces no se tiene como reclamar ante una aseguradora. También puede pasar que el exportador crea que el incoterms le está cubriendo el seguro internacional y no sea así, porque se desconoce el incoterms, entonces le pasa algo a la mercancía y nadie va a responder. En ese sentido son muy importantes y además son un idioma internacional, todos saben y manejan el mismo idioma de estos términos. En cuanto a la forma de pago al proveedor, depende del acuerdo y la confianza que se tenga, como se habla de exportador, este debe estar muy seguro de que existe un respaldo financiero, ya sea que le brinden un pago anticipado o que se cuente con un banco de respaldo, todo depende de la negociación, por ejemplo una negociación de millones de dólares, lo más probable es que se autorice un banco para respaldar esta negociación. En cuanto a las condiciones de empaque y embalaje está más relacionado con el transporte, por ejemplo hay carga que por su tipo no se puede manejar aérea, por las dimensiones o el peso, por su peligrosidad, o porque es inflamable, entonces toca marítimo. Además hay que tener en cuenta los itinerarios de los vuelos, de las navieras. Colombia no es un país donde las navieras constantemente estén llegando, entonces hay que tener en cuenta cada cuanto salen, también influye mucho el destino, porque hay unas que viajan cada 15 días y así se extienden los tiempos. Igual las aerolíneas, los vuelos no salen a diario. Hacia estados unidos si, ya que es un destino regular, pero a otros países pueden salir cada ocho días, o los toman en Cali, hacen escala en Bogotá y de ahí salen a destino exterior, es por ello que se debe contar un buen empaque y embalaje del producto. En cuanto a lead time o tiempo de entrega es necesario tener presente cuanto se va a demorar el producto en llegar a destino y la calidad o especificación del producto a negociar es un análisis más interno de la empresa ajeno a las aduanas. .
6	Pregunta #6 ¿Existen documentos o formatos para la realización de este proceso? ¿Cuáles? Respuesta, y comentarios adicionales: A nivel local 472 son buenos para el envío de muestras comerciales o exportaciones pequeñas y facilitan mucho el proceso. Además Bancolombia a nivel local brinda el servicio de reintegro de divisas.

7	Pregunta #7 ¿Existen documentos para la cotización internacional? Respuesta, y comentarios adicionales: SI, INCOTERMS 2010, Siguen vigentes y se encuentran en internet.
8	Pregunta #8 ¿Qué bancos a nivel regional o local conoce usted que sirven como intermediarios financieros del proceso de exportación? Respuesta, y comentarios adicionales: Las agencias de aduanas al no ser exportadores no realizan el proceso con los intermediarios financieros, sin embargo estos bancos dan el respaldo en el proceso. Bancolombia Banco de occidente City Bank Davivienda Si se visitan las páginas web de estas entidades, ellos tienen la información en la parte de comercio exterior.
9	Pregunta #9 ¿Cuál o cuáles son los medios de pago internacional más utilizados en el proceso de comercio exterior, según sus conocimientos? Respuesta, y comentarios adicionales: Transferencia directa (T/T) es la más usada en exportaciones.
10	Pregunta #10 ¿Las agencias de aduanas se encargan del proceso de ubicación de la posición arancelaria? (partidas y subpartida)? Sí/ No ¿cómo? Respuesta, y comentarios adicionales: Dependiendo de la naturaleza del bien a exportar la agencia de aduana puede proceder con la clasificación arancelaria. Existen productos que por su complejidad (Químicos – Textiles) deben de ser clasificados por laboratorios especializados en MERCEOLOGIA.
11	Pregunta #11 ¿Quién asesora en el manejo de términos incoterms a nivel local o regional? Respuesta, y comentarios adicionales: No conozco que entidad en el manejo de os INCOTERMS. La agencia de aduana facilita al cliente información sobre los INCOTERMS y aclara las dudas que se presenten al respecto.
12	Pregunta #12 ¿Qué modalidades de contratación de seguros de transporte utiliza la empresa? ¿Cuál es la cobertura? Respuesta, y comentarios adicionales: No manejamos transporte, sin embargo existen empresas aliadas y reconocidas en la región como lo son: Navieras Maersk Mediterranean Shipping Hamburg sub Hapag Lloyd Hyunday Wan Hai NYK

	Cosco CMA CGM Evergreen Embarcadores Panalpina DHL Global Forwarding ACI Cargo Aviatur Bemel Kuehne Nagel Coltrans Ecu Line Jas Forwarding Mahe Freight Schenker Valley Cargot Empresa de transporte de Buenaventura Victoria Cargo Logística Internacional Botero Soto Sánchez Polo Transcomerinter TRG
13	Pregunta #13 ¿Qué entidades de seguros son las más utilizadas de acuerdo a su experiencia? Respuesta, y comentarios adicionales: Suramericana, Seguros Comerciales Bolívar
14	Pregunta #14 ¿Qué variables se deben considerar para la selección del medio de transporte? Respuesta, y comentarios adicionales: se debe tener en cuenta que sea: 1. Una empresa con reconocimiento en el medio 2. Cuento con póliza de seguro por todo riesgo 3. Cumpla con los tiempos prometidos al cliente 4. Tipo de carga. Tanto por volumen como por riesgo
15	Pregunta #15 ¿La empresa se encarga del transporte y distribución internacional? ¿Cuenta con aliados? Respuesta, y comentarios adicionales: No nos encargamos del transporte, pero si contamos con aliados en cuanto a la distribución física internacional que son empresas con las que llevamos ya una relación de tiempo, entonces son empresas de transporte terrestre, que se encargan de recoger la mercancía en las bodegas del exportador y la llevan hasta los terminales marítimos o aéreos, como también tenemos algunos agentes de carga internacional que si el exportador quiere, también se puede contactar con ellos para que les ayuden con lo que sea transporte internacional.

	De esa manera se contribuye, por ejemplo si nos dicen usted tiene alguien a quien referenciar o recomendar, la agencia de aduanas nuestra recomendamos las persona con las cuales trabajamos. El costo es asumido por el exportador y la negociación el aparte.
16	Pregunta #16 ¿Qué procesos son clave para en la actividad de exportación en cuanto al transporte, logística y distribución física internacional? Respuesta, y comentarios adicionales: Procesos clave: 1. Reserva ante aerolínea, empresa de transporte terrestre o naviera y manejar muy bien los tiempos de entrega de las mercancías de estas empresas. 2. Reserva con el transportador terrestre encargado de llevar la mercancía al aeropuerto o terminal marítimo 3. Tener claro el tipo de empaque y la capacidad de las paletas, contenedores para aprovecharlos al máximo. Y asegurar el buen estado de la carga.
17	Pregunta #17 ¿Qué documentos son necesarios durante el proceso logístico? Respuesta, y comentarios adicionales: 1. Dependiendo del tipo de carga : (IMO) 2. Lista de empaque (donde se relacionan: bultos, peso bruto, peso neto, cantidad)
18	Pregunta #18 ¿Cuál es el proceso que se realiza para la obtención de Vistos buenos al producto a exportar? Respuesta, y comentarios adicionales: Dependiendo del tipo de producto cada exportador debe verificar los pasos a seguir para la obtención de los Vo. Bo. Toda la información se encuentra en las páginas de las diferentes entidades. Lo que son productos de alimentos y dependiendo al mercado donde van, se realizan exigencias, estados unidos por ejemplo todo debe estar por la FDA que es como el Invima en nuestro país, entonces si no se tiene la homologación en ese país, no se puede exportar el producto, al igual que en Europa que tiene otras entidades que regulan el ingreso de productos. Otro ejemplo es que si vas a exportar una artesanía normal, no solicitan tanto permiso, pero si son cosméticos se requieren los vistos buenos y varían según el país destino y el producto que se maneja, hay productos que no tienen restricción, pero hay otros que entran en contacto directo ya sea con el medio ambiente, con el ser humano entonces tienen muchas entidades que los regula. Lo que se debe hacer cuando se está realizando un proceso de exportación es, preguntar en el país de destino donde se enviara la mercancía, cuales son los requisitos en ese país. En Colombia también hay restricciones, por ejemplo se debe solicitar una inspección Invima antes de sacar la mercancía del país, si son alimentos, ellos verifican y dan un certificado.
19	Pregunta #19 ¿Qué entidades apoyan este proceso para el empresario? Respuesta, y comentarios adicionales: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Ministerio de Minas y Energía Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA) Ministerio de Transporte

	Ministerio de Salud y de la Protección Social Ministerio de Relaciones Exteriores Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural Ministerio de Defensa Nacional Ministerio de Justicia y del Derecho Superintendencia de Industria y Comercio Fondo Nacional de Estupefacientes-FNE Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca-AUNAP Instituto Colombiano Agropecuario-ICA Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos-INVIMA Servicio Geológico Colombiano-SGC Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada-Supervigilancia Agencia Nacional de Minería - ANM Industria Militar De Colombia- INDUMIL Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH DIAN Policía Nacional Dirección Antinarcótics
20	Pregunta #20 ¿Qué variables son claves para lograrlo? Respuesta, y comentarios adicionales: Conocer a profundidad el producto, proceso de producción y contar con todos los documentos legales de constitución y manejo de la empresa
21	Pregunta #21 ¿Cómo apoya la empresa en el proceso para obtener el certificado de origen, el registro como productor nacional y la oferta exportable? Respuesta, y comentarios adicionales: Si, La empresa mediante poder e información suministrada por el exportador puede tramitar estos documentos ante las entidades pertinentes.
22	Pregunta #22 ¿Conoce que documentos son necesarios para tener éxito en el proceso de obtención del certificado de origen, registro como productor nacional y la oferta exportable? Respuesta, y comentarios adicionales: Es importante tener claro el proceso de producción de la mercancía, país de origen y país de procedencia de las materias primas con las cuales se elaboran los productos. Como los costos directos e indirectos.
23	Pregunta #23 Cómo se realizan los procesos de solicitud de autorización de embarque, traslado e ingreso de mercancía a zona primaria aduanera, inspección aduanera, embarque, declaración de exportación? Respuesta, y comentarios adicionales: • Solicitud de autorización de embarque: Este documento se tramita en el MUISCA cuando se tienen todos los documentos e información de la exportación. • traslado e ingreso de mercancías a zona primaria aduanera: Se debe tramitar la planilla de Traslado • inspección aduanera: La efectúa la DIAN cuando la exportación en el sistema da como resultado SELECTIVIDAD CON INSPECCION FISICA

	• Embarque: El encargado de embarcar la mercancía es el transportador (naviera, aerolínea o transportador terrestre internacional) • Declaración de exportación: El documento queda habilitado en el sistema después de que la carga ha salido del país y se genera directamente en el MUISCA
24	Pregunta #24 ¿Qué documentos o formatos son necesarios en estos procesos? Respuesta, y comentarios adicionales: 1. Factura comercial debidamente autorizada con Resolución DIAN 2. Registros Sanitarios de los productos a exportar 3. Lista de empaque 4. Cert. de origen (si aplica) 5. Carta de Responsabilidad
25	Pregunta #25 ¿Quién realiza la inspección aduanera y cómo? ¿Dónde se obtiene la declaración de exportación? Respuesta, y comentarios adicionales: La inspección la realiza la DIAN revisando aleatoriamente la mercancía. El documento de declaración de exportación se obtiene en el sistema MUISCA
26	Pregunta #26 ¿Existen procedimientos para realizar el proceso de declaración de cambio y venta de divisas al mercado cambiario? ¿Qué formatos o formularios se utilizan? Respuesta, y comentarios adicionales: si, la CIRCULAR 83DCIM y se utilizan las declaraciones de cambio
27	Pregunta #27 ¿Qué se necesita para que un exportar aplique a la devolución de IVA? Respuesta, y comentarios adicionales: Presentar el DEX
28	Pregunta #28 ¿Cuál cree que son los principales retos logísticos que se avecinan? ¿Cómo afectarían a su empresa? Respuesta, y comentarios adicionales: La globalización y las demandas en cuanto a tiempos de entrega de los países a los cuales se desea exportar exigen infraestructuras y menos burocracia. Nuestra empresa se vería afectada de manera negativa, pues al ser un intermediario puede no llegarse a requerir en un futuro
29	Pregunta #29 ¿Qué importancia tendrá el internet en los procesos logísticos? Respuesta, y comentarios adicionales: El internet no tendría, actualmente tiene toda la importancia en los procesos logísticos. Ya todas las instituciones están trabajando en plataformas en internet, entonces cuando se cae el internet, no se puede tramitar vistos buenos, solicitudes de embarque, las aerolíneas no pueden reservar, porque todo ya está integrado en el sistema MUISCA y los vistos buenos y certificados de origen están en las plataformas de la DIAN entonces sin internet no se puede hacer prácticamente nada. Desde otro punto de vista por ejemplo, el seguimiento de un vehículo, se puede ubicar por el internet, todo es satelital.
30	Pregunta #30 ¿Existe algún tipo de externalización de proceso logístico y con quién?

	Respuesta, y comentarios adicionales: Las empresas pueden contratar servicios de terceros para todas las actividades logísticas.
31	Pregunta #31 ¿Cómo se ve afectada la cadena de suministros con el cambio climático?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Los cambios climáticos afectan la producción por lo tanto la cadena de suministros se ve afectada al fluir menos cantidad de recursos en ella.

Anexo 4. Entrevistas a las empresas de manufactura exportadoras de Tuluá.

Entrevista 1. Empresa Levapan

Ficha técnica de la entrevista	
Propósito(s) de la Entrevista:	Describir los procesos de exportación y logística de las empresas de la región.
	Destacar las buenas prácticas empresariales y determinar factores clave de los procesos de exportación de las empresas de la región.
Población Objetivo:	Empresas de manufactura exportadoras de Tuluá
Tamaño de la Muestra:	10 empresas de manufactura de exportación
Confianza y error muestral:	Nivel de confianza: 95% Error muestral: 5%
Tipo de entrevista:	Entrevista semi estructurada en profundidad
Aplicación de la entrevista	
Fecha de realización:	09-05-2018
Nombre del Entrevistador:	Daniel Eduardo Arciniegas Martínez
Nombre de la empresa	LEVAPAN
Nombre de la persona entrevistada:	ALEXANDER GUEVARA
Cargo:	
Cuestionario de preguntas abiertas	
1	Pregunta #1: ¿Cómo fue su proceso para organizar legalmente su empresa a fin de lograr ser un exportador? ¿Qué entidades lo apoyaron?
	respuesta, y comentarios adicionales: Levapan es una multinacional- muchos de los procesos ya contaban con aval inclusive del gobierno para el mejoramiento de la diversidad exportadora de Colombia, aun se sigue contando con el apoyo de la cámara de comercio y pro Colombia y demás entidades departamentales y nacionales.

2	Pregunta #2 ¿Cuál es la capacidad de oferta del producto de la empresa? Respuesta, y comentarios adicionales: Es difícil cuantificar de acuerdo a nuestras 4 líneas de negocio. Pero en la empresa se tiene registro del número de lotes producidos y la capacidad a la cual operamos.
3	Pregunta #3: ¿han tenido retrasos o problemas para cumplir los pedidos? Respuesta, y comentarios adicionales: Claro. Siempre en el País se presentan paros de camioneros, O difícil transporte por temas climáticos.
4	Pregunta #4 ¿Cuenta la empresa con certificaciones de calidad internacional? ¿Cuáles y para que las necesita? Respuesta, y comentarios adicionales: Si, tenemos Calidad por SGS - Halal (Infaca) - GSM (GMP-HACCP) -Circle U – Orthodox Union- CCS – AIB
5	Pregunta #5 ¿Se realizan modificaciones al producto para exportarlo? ¿Cuáles y porque? Respuesta, y comentarios adicionales: Somos flexibles de acuerdo las exigencias del mercado, sin embargo por línea de negocio somos un poco mas estrictos como por ejemplo en el área de alimentos de consumo masivo requerimos mas investigación y desarrollo ´para introducir cambios.
6	Pregunta #6 ¿Qué exigencias en cuanto a regulación y atributos físicos de empaque, etiquetado y embalaje tiene el producto para ser exportado? Respuesta, y comentarios adicionales: Tiene todas las exigencias de una exportación de alimentos, en especial los requisitos fitosanitarios, los cuales a través de las certificaciones nos ayuda a que el proceso sea más sencillo, además el tema de llevar tantos años exportando y ser una multinacional facilita los procesos.
7	Pregunta #7 ¿Reciben capacitación, seminarios en temas de comercio exterior? ¿Qué entidades se encargan de capacitar y dar los seminarios? Respuesta, y comentarios adicionales: Constantemente, la mayoría son formaciones propias de la empresa, es decir damos incentivos por estudio y profesionalizamos nuestro talento humano. Las formaciones las brindan tanto entidades del sector como entidades locales como cámara de comercio, universidades entre otros.

8	Pregunta #8 ¿Cómo seleccionaron el mercado para exportar? ¿Qué investigan de ese mercado?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Tenemos un área comercial y de internacionalización que se encarga de realizar los estudios de acuerdo a las exigencias del mercado. Se analizan todas las variables para conocer a fondo como funciona.
9	Pregunta #9 ¿Qué entidades apoyaron el proceso de selección de mercados de exportación?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Básicamente nos apoyamos en estudios de oportunidad que se hacen en otros países, y hacemos viajes de referenciación e investigación, además participamos de las ferias más importantes del mundo.
10	Pregunta #10 ¿Cómo se hace la negociación internacional? ¿Utilizan documentos, herramientas, apoyo?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Usamos los documentos que se exigen, pero área de internacionalización se encarga, imagino que son documentos transversales a las exportaciones que se hacen el país pues nuestros procesos no son diferentes.
11	Pregunta #11 ¿Cuáles términos incoterms utiliza la empresa para los negocios? ¿Quién los asesora con el manejo de los incoterms?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Los incoterms siempre se negocian con el cliente, aunque por el tema de alimentos regularmente entregamos donde el cliente final para los productos de consumo masivo. Los de uso industrial regularmente se entregan en puerto del país destino.
12	Pregunta #12 ¿Qué empresas son las encargadas del manejo de los seguros?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Esa información es diversa porque manejamos varios seguros con diferentes entidades, hacemos investigación de tarifas en fasecolda, nos vamos siempre por el tema de calidad vs precio.

13	Pregunta #13 ¿Qué empresas son las encargadas del transporte interno y externo de los productos? ¿Cómo las seleccionan?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Tenemos transportes propios en su mayoría con el fin de garantizar la estabilidad del producto.
14	Pregunta #14 ¿Quién se encarga del procedimiento de vistos buenos por parte de la Dian? ¿Qué se debe considerar para obtener la aprobación?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Hay un funcionario de la DIAN asignado para el aseguramiento de estos vistos buenos por el volumen de operaciones que son casi diarios. Para obtener la aprobación hay que cumplir con todos los documentos exigidos de acuerdo al producto y la norma.
15	Pregunta #15 ¿Qué facilidades y dificultades tienen para obtener el registro de productores nacionales, la oferta exportable, y la determinación de origen?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Tenemos facilidad por el volumen de operaciones y antigüedad, entonces ya nos conocen y tenemos mayor experiencia en el tema.
16	Pregunta #16 ¿Qué entidad financiera utilizan para la recepción del pago? ¿Por qué?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Regularmente tenemos cuentas en todos los países donde hacemos operaciones estos son Republica Dominicana, Perú Brasil Ecuador Panamá y Uruguay
17	Pregunta #17 Cómo se realiza cada uno de los siguientes procesos de exportación: • La solicitud de autorización de embarque • El traslado e ingreso de mercancías a zona primaria aduanera • La inspección aduanera • El Embarque • La Declaración de exportación
	Respuesta, y comentarios adicionales:

	Tenemos un funcionario en puerto que nos hace este trámite.
18	Pregunta #18 ¿En caso de que alguno de los procesos anteriores se realice a través de intermediario, que documentos son necesarios subministrar? Respuesta, y comentarios adicionales: Los realizamos directamente nosotros, pero tenemos un funcionario en puerto dedicado a este tema.
19	Pregunta #19 ¿Qué entidades realizan el reintegro de divisas para la empresa? Respuesta, y comentarios adicionales: Diferentes bancos internacionales y nacionales. Bancolombia ha sido uno de ellos.
20	Pregunta #20 ¿Ha solicitado la devolución de IVA por parte de la Dian? ¿Cómo lo hizo? Respuesta, y comentarios adicionales: Sí, Se ha realizado a través del área contable en compañía de un funcionario de la DIAN.

Entrevista 2. Empresa Bentonitas S.A.S

Ficha técnica de la entrevista	
Propósito(s) de la Entrevista:	Describir los procesos de exportación y logística de las empresas de la región.
	Destacar las buenas prácticas empresariales y determinar factores clave de los procesos de exportación de las empresas de la región.
Población Objetivo:	Empresas de manufactura exportadoras de Tuluá
Tamaño de la Muestra:	10 empresas de manufactura de exportación
Confianza y error muestral:	Nivel de confianza: 95% Error muestral: 5%
Tipo de entrevista:	Entrevista semi estructurada en profundidad
Aplicación de la entrevista	
Fecha de realización:	04-05-2018
Nombre del Entrevistador:	Daniel Eduardo Arciniegas Martínez
Nombre de la empresa	Bentonitas SAS
Nombre de la persona entrevistada:	Claudia Escudero

Cuestionario de preguntas abiertas	
1	Pregunta #1: ¿Cómo fue su proceso para organizar legalmente su empresa a fin de lograr ser un exportador? ¿Qué entidades lo apoyaron? Respuesta, y comentarios adicionales: La empresa lleva mucho tiempo en el mercado fue un proceso gradual pues prácticamente empezamos nuestra historia empresarial exportando, en ella intervinieron las empresas de formalización en Colombia y Proexport en ese entonces. También la Agencia Nacional Minera, la cámara de comercio.
2	Pregunta #2 ¿Cuál es la capacidad de oferta del producto de la empresa? Respuesta, y comentarios adicionales: Con base en los registros son 50 Toneladas de mineral bentonita
3	Pregunta #3: ¿han tenido retrasos o problemas para cumplir los pedidos? Respuesta, y comentarios adicionales: Si hemos tenido por temas climáticos cuando el clima está muy cambiante y la época de lluvias extremas.
4	Pregunta #4 ¿Cuenta la empresa con certificaciones de calidad internacional? ¿Cuáles y para que las necesita? Respuesta, y comentarios adicionales: Tenemos certificaciones BAS, HACCEP, ISO, son muy útiles para el proceso de exportación para dar confiabilidad del producto y la empresa.
5	Pregunta #5 ¿Se realizan modificaciones al producto para exportarlo? ¿Cuáles y porque? Respuesta, y comentarios adicionales: Regularmente exportamos en commodities.
6	Pregunta #6 ¿Qué exigencias en cuanto a regulación y atributos físicos de empaque, etiquetado y embalaje tiene el producto para ser exportado? Respuesta, y comentarios adicionales: Se empacan en doble bolsa plástica de 50 kilos cada uno máximo
7	Pregunta #7 ¿Reciben capacitación, seminarios en temas de comercio exterior? ¿Qué entidades se encargan de capacitar y dar los seminarios? Respuesta, y comentarios adicionales: Si reciben a través de Cámara de comercio, adicomex, y la ANDI
8	Pregunta #8 ¿Cómo seleccionaron el mercado para exportar? ¿Qué investigan de ese mercado? Respuesta, y comentarios adicionales: Existe un agente comercial que viaja a los países, aunque nuestro producto es tan específico que no requiere hacer mucha labor comercial

9	Pregunta #9 ¿Qué entidades apoyaron el proceso de selección de mercados de exportación?
	Respuesta, y comentarios adicionales: La Agencia Nacional Minera
10	Pregunta #10 ¿Cómo se hace la negociación internacional? ¿Utilizan documentos, herramientas, apoyo?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Tenemos un agente de aduana que asesora en el proceso.
11	Pregunta #11 ¿Cuáles términos incoterms utiliza la empresa para los negocios? ¿Quién los asesora con el manejo de los incoterms?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Depende de la negociación que se haga con el cliente, puede ser en puerto o en destino del cliente o Termino CIF
12	Pregunta #12 ¿Qué empresas son las encargadas del manejo de los seguros?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Por fasecolda hacemos la comparación de los costos de seguro y así contratamos la más conveniente
13	Pregunta #13 ¿Qué empresas son las encargadas del transporte interno y externo de los productos? ¿Cómo las seleccionan?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Son varias, depende básicamente del precio, hacemos muchas comparaciones en términos de busca de economía
14	Pregunta #14 ¿Quién se encarga del procedimiento de vistos buenos por parte de la Dian? ¿Qué se debe considerar para obtener la aprobación?
	Respuesta, y comentarios adicionales: El gerente comercial hace ese trámite por Bogotá se deben cumplir con los requisitos de ley y las exigencias legales para el producto con las aprobaciones y certificaciones.
15	Pregunta #15 ¿Qué facilidades y dificultades tienen para obtener el registro de productores nacionales, la oferta exportable, y la determinación de origen?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Es muy fácil pues tenemos ciertas prebendas para la exportación de minerales.

16	Pregunta #16 ¿Qué entidad financiera utilizan para la recepción del pago? ¿Por qué?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Tenemos una subsidiaria en el exterior que hace ese proceso y a nosotros nos llega el dinero a nuestro banco.
17	Pregunta #17 Cómo se realiza cada uno de los siguientes procesos de exportación: • La solicitud de autorización de embarque • El traslado e ingreso de mercancías a zona primaria aduanera • La inspección aduanera • El Embarque • La Declaración de exportación
	Respuesta, y comentarios adicionales: Eso se hace a través de una agencia de aduanas que nos tramita todo.
18	Pregunta #18 ¿En caso de que alguno de los procesos anteriores se realice a través de intermediario, que documentos son necesarios suministrar?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Factura comercial, carta crédito, lista de empaque certificación de origen entre otros
19	Pregunta #19 ¿Qué entidades realizan el reintegro de divisas para la empresa?
	Respuesta, y comentarios adicionales: No conozco esa información
20	Pregunta #20 ¿Ha solicitado la devolución de IVA por parte de la Dian? ¿Cómo lo hizo?
	Respuesta, y comentarios adicionales: No

Entrevista 3. Empresa Industria de Harinas Tulua

Ficha técnica de la entrevista	
Propósito(s) de la Entrevista:	Describir los procesos de exportación y logística de las empresas de la región.
	Destacar las buenas prácticas empresariales y determinar factores clave de los procesos de exportación de las empresas de la región.
Población Objetivo:	Empresas de manufactura exportadoras de Tuluá

Tamaño de la Muestra:	10 empresas de manufactura de exportación
Confianza y error muestral:	Nivel de confianza: 95% Error muestral: 5%
Tipo de entrevista:	Entrevista semi estructurada en profundidad
Aplicación de la entrevista	
Fecha de realización:	07-05-2018
Nombre del Entrevistador:	Daniel Eduardo Arciniegas Martínez
Nombre de la empresa	Industria de Harinas de Tuluá
Nombre de la persona entrevistada:	Daniel Herrera
Cargo:	Director Administrativo y financiero
Cuestionario de preguntas abiertas	
1	Pregunta #1: ¿Cómo fue su proceso para organizar legalmente su empresa a fin de lograr ser un exportador? ¿Qué entidades lo apoyaron? Respuesta, y comentarios adicionales: La empresa viene haciendo exportaciones desde hace más de 20 años, luego el proceso fue gradual y conforme a los requisitos que exige el gobierno y los países destino, tales como barreras fitosanitarias, permisos y demás. Nos apoyaron entidades del gobierno y entidades locales como cámara de comercio.
2	Pregunta #2 ¿Cuál es la capacidad de oferta del producto de la empresa? Respuesta, y comentarios adicionales: aprox. 1000 toneladas
3	Pregunta #3: ¿han tenido retrasos o problemas para cumplir los pedidos? Respuesta, y comentarios adicionales: Hemos tenido retrasos por problemas de materia prima y además por revisiones de la policía de aduanas, además de pérdidas de producto.
4	Pregunta #4 ¿Cuenta la empresa con certificaciones de calidad internacional? ¿Cuáles y para que las necesita? Respuesta, y comentarios adicionales: Tenemos Basc, Haccp, ISO, entre otras específicas para países destino, se necesitan para brindar confiabilidad a los clientes.
5	Pregunta #5 ¿Se realizan modificaciones al producto para exportarlo? ¿Cuáles y porque? Respuesta, y comentarios adicionales: Si, de acuerdo al país destino se empacan en bultos de más o menos kilos y la granulometría también varía.
6	Pregunta #6 ¿Qué exigencias en cuanto a regulación y atributos físicos de empaque, etiquetado y embalaje tiene el producto para ser exportado?

	Respuesta, y comentarios adicionales: De acuerdo al país destino pueden ser variadas, tanto por peso, material de empaque, etc.
7	Pregunta #7 ¿Reciben capacitación, seminarios en temas de comercio exterior? ¿Qué entidades se encargan de capacitar y dar los seminarios? Respuesta, y comentarios adicionales: Si recibimos, algunas las contrata la empresa, otras a través de diferentes entidades públicas y privadas tales como cámara de comercio, Pro Colombia.
8	Pregunta #8 ¿Cómo seleccionaron el mercado para exportar? ¿Qué investigan de ese mercado? Respuesta, y comentarios adicionales: Hay un área comercial que se encarga de esa parte
9	Pregunta #9 ¿Qué entidades apoyaron el proceso de selección de mercados de exportación? Respuesta, y comentarios adicionales: Procolombia y el área comercial de la empresa
10	Pregunta #10 ¿Cómo se hace la negociación internacional? ¿Utilizan documentos, herramientas, apoyo? Respuesta, y comentarios adicionales: La negociación se hace desde la gerencia, somos exportadores directos, existiendo un área comercial que apoya el proceso.
11	Pregunta #11 ¿Cuáles términos incoterms utiliza la empresa para los negocios? ¿Quién los asesora con el manejo de los incoterms? Respuesta, y comentarios adicionales: El área comercial y gerencia que son quienes realizamos la negociación somos los encargados aunque preferimos entregar en puerto destino para asegurar que el producto llegue en perfectas condiciones. Termina CIP
12	Pregunta #12 ¿Qué empresas son las encargadas del manejo de los seguros? Respuesta, y comentarios adicionales: Son varias, Allianz, sura, Lyberty entre otras.
13	Pregunta #13 ¿Qué empresas son las encargadas del transporte interno y externo de los productos? ¿Cómo las seleccionan? Respuesta, y comentarios adicionales: Tenemos transportes propios.

14	Pregunta #14 ¿Quién se encarga del procedimiento de vistos buenos por parte de la Dian? ¿Qué se debe considerar para obtener la aprobación?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Lo hacemos nosotros mismos, como ya llevamos tiempo haciendo exportaciones estos nos es mas fa miliar.
15	Pregunta #15 ¿Qué facilidades y dificultades tienen para obtener el registro de productores nacionales, la oferta exportable, y la determinación de origen?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Es muy sencillo, internet facilita este tema aunado a la experiencia que tenemos.
16	Pregunta #16 ¿Qué entidad financiera utilizan para la recepción del pago? ¿Por qué?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Usamos cuentas en el exterior que luego son legalizadas en Colombia.
17	Pregunta #17 Cómo se realiza cada uno de los siguientes procesos de exportación: • La solicitud de autorización de embarque • El traslado e ingreso de mercancías a zona primaria aduanera • La inspección aduanera • El Embarque • La Declaración de exportación
	Respuesta, y comentarios adicionales: Tenemos un agente en puesto que nos hace este trámite, otros cartas que ya tenemos en pro forma son impresas y firmadas, los DEX nos asiste una agencia aduaneras.
18	Pregunta #18 ¿En caso de que alguno de los procesos anteriores se realice a través de intermediario, que documentos son necesarios suministrar?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Hacemos todo directamente, el agente de aduana solo colabora con los trámites mas simples.
19	Pregunta #19 ¿Qué entidades realizan el reintegro de divisas para la empresa?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Casi cualquier entidad financiera hace este proceso, desde el Ban REp hasta Davivienda siendo un proceso muy sencillo desde la legalidad
20	Pregunta #20 ¿Ha solicitado la devolución de IVA por parte de la Dian? ¿Cómo lo hizo?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Si se hizo a través de la Dian en Tuluá.

Entrevista 4. Empresa BAS Ingeniería

ficha técnica de la entrevista	
propósito(s) de la entrevista:	Describir los procesos de exportación y logística de las empresas de la región.
	Destacar las buenas prácticas empresariales y determinar factores clave de los procesos de exportación de las empresas de la región.
población objetivo:	empresas de manufactura exportadoras de tuluá
tamaño de la muestra:	10 empresas de manufactura de exportación
confianza y error muestral:	nivel de confianza: 95% error muestral: 5%
tipo de entrevista:	entrevista semi estructurada en profundidad
aplicación de la entrevista	
fecha de realización:	
nombre del entrevistador:	Daniel Eduardo Arciniegas Martínez
nombre de la empresa	BAS ingeniería
nombre de la persona entrevistada:	julio Jiménez
cargo:	Gerente general
cuestionario de preguntas abiertas	
1	Pregunta #1: ¿cómo fue su proceso para organizar legalmente su empresa a fin de lograr ser un exportador? ¿Qué entidades lo apoyaron?
	Respuesta, y comentarios adicionales: pasamos de ser un micro a una mediana empresa, con ese crecimiento y el apoyo de los clientes exteriores fuimos conociendo el proceso exportador.
2	Pregunta #2 ¿cuál es la capacidad de oferta del producto de la empresa?
	respuesta, y comentarios adicionales: lo solicitado por el cliente, manejamos productos muy específicos y maquinaria que solo fabricamos nosotros
3	Pregunta #3: ¿han tenido retrasos o problemas para cumplir los pedidos?
	respuesta, y comentarios adicionales: regularmente no. solo cuando existen paros camiones o problemas de transporte
4	Pregunta #4 ¿cuenta la empresa con certificaciones de calidad internacional? ¿Cuáles y para que las necesita?
	respuesta, y comentarios adicionales: tenemos certificaciones Haccp y Basc

5	pregunta #5 ¿se realizan modificaciones al producto para exportarlo? ¿Cuáles y porque?
	respuesta, y comentarios adicionales: los productos se fabrican de acuerdo a la solicitado y planos del cliente luego no se modifican -
6	pregunta #6 ¿qué exigencias en cuanto a regulación y atributos físicos de empaque, etiquetado y embalaje tiene el producto para ser exportado?
	respuesta, y comentarios adicionales: depende de lo que se fabrique, pues hacemos maquinaria específica, bombas y partes de montajes de fábricas, entonces hay que cumplir con medidas en los empaques, pesos para ser transportado..
7	pregunta #7 ¿reciben capacitación, seminarios en temas de comercio exterior? ¿qué entidades se encargan de capacitar y dar los seminarios?
	respuesta, y comentarios adicionales: si, cámara de comercio, Adicomex, y otras regularmente privadas o específicas de nuestro sector,
8	pregunta #8 ¿cómo seleccionaron el mercado para exportar? ¿qué investigan de ese mercado?
	respuesta, y comentarios adicionales: fue por recomendación de otras grandes empresas como colombina, nestlke, aldor.
9	pregunta #9 ¿qué entidades apoyaron el proceso de selección de mercados de exportación?
	respuesta, y comentarios adicionales: no seleccionamos regularmente nos buscan.
10	pregunta #10 ¿cómo se hace la negociación internacional? ¿Utilizan documentos, herramientas, apoyo?
	respuesta, y comentarios adicionales: si tenemos una compañía aduanera en Cali
11	pregunta #11 ¿cuáles términos incoterms utiliza la empresa para los negocios? ¿quién los asesora con el manejo de los incoterms?
	respuesta, y comentarios adicionales: esto se negocia con el cliente, aunque como es montaje de la maquinaria regularmente incluye hasta el montaje de la maquina o la estructura. termino FOB
12	pregunta #12 ¿qué empresas son las encargadas del manejo de los seguros?
	respuesta, y comentarios adicionales: son varias, pero usamos las mas reconocidas como seguros sura, seguros bolívar.

13	pregunta #13 ¿qué empresas son las encargadas del transporte interno y externo de los productos? ¿cómo las seleccionan?
	respuesta, y comentarios adicionales: Se seleccionan a través de la recomendación de la agencia
14	pregunta #14 ¿quién se encarga del procedimiento de vistos buenos por parte de la Dian? ¿Qué se debe considerar para obtener la aprobación?
	respuesta, y comentarios adicionales: nosotros desde la gerencia tramitamos todo tipo de autorizaciones, aunque como son productos con ciertos beneficios contamos con mayor celeridad
15	pregunta #15 ¿qué facilidades y dificultades tienen para obtener el registro de productores nacionales, la oferta exportable, y la determinación de origen?
	respuesta, y comentarios adicionales: es muy sencillo gracias a las agencias de aduanas y el internet
16	pregunta #16 ¿qué entidad financiera utilizan para la recepción del pago? ¿por qué?
	respuesta, y comentarios adicionales: Bancolombia
17	pregunta #17 cómo se realiza cada uno de los siguientes procesos de exportación: • la solicitud de autorización de embarque • el traslado e ingreso de mercancías a zona primaria aduanera • la inspección aduanera • el embarque • la declaración de exportación
	respuesta, y comentarios adicionales: todo a través de un agente
18	pregunta #18 ¿en caso de que alguno de los procesos anteriores se realice a través de intermediario, que documentos son necesarios suministrar?
	respuesta, y comentarios adicionales: la mayor parte de los documentos los tramitamos desde la gerencia. Y los procedimientos nos colabora el agente de aduanas. Se envían facturas comerciales, certificado de origen, poder de representación entre otros importantes.
19	pregunta #19 ¿qué entidades realizan el reintegro de divisas para la empresa?
	respuesta, y comentarios adicionales: Bancolombia
20	pregunta #20 ¿ha solicitado la devolución de IVA por parte de la Dian? ¿Cómo lo hizo?

	respuesta, y comentarios adicionales: no,
--	---

Entrevista 5. Empresa Inducorset

Ficha técnica de la entrevista	
Propósito(s) de la Entrevista:	Describir los procesos de exportación y logística de las empresas de la región.
	Destacar las buenas prácticas empresariales y determinar factores clave de los procesos de exportación de las empresas de la región.
Población Objetivo:	Empresas de manufactura exportadoras de Tuluá
Tamaño de la Muestra:	10 empresas de manufactura de exportación
Confianza y error muestral:	Nivel de confianza: 95% Error muestral: 5%
Tipo de entrevista:	Entrevista semi estructurada en profundidad
Aplicación de la entrevista	
Fecha de realización:	03-05-2018
Nombre del Entrevistador:	Daniel Eduardo Arciniegas Martínez
Nombre de la empresa	INDUCORSET
Nombre de la persona entrevistada:	GLORIA INES GOMEZ ZULUAGA
Cargo:	GERENTE
Cuestionario de preguntas abiertas	
1	Pregunta #1: ¿Cómo fue su proceso para organizar legalmente su empresa a fin de lograr ser un exportador? ¿Qué entidades lo apoyaron? Respuesta, y comentarios adicionales: a través de una persona de la familia que conoce el proceso, y es experta en el tema, además tiene una plataforma de venta online. Se recibió apoyo de la cámara de comercio para la constitución e inscripción.
2	Pregunta #2 ¿Cuál es la capacidad de oferta del producto de la empresa? Respuesta, y comentarios adicionales: lo solicitado por el cliente pues también tenemos alianzas para maquilar
3	Pregunta #3: ¿han tenido retrasos o problemas para cumplir los pedidos? Respuesta, y comentarios adicionales: regularmente no
4	Pregunta #4 ¿Cuenta la empresa con certificaciones de calidad internacional? ¿Cuáles y para que las necesita?

	Respuesta, y comentarios adicionales: tenemos certificación de calidad. Nos sirven para dar mayor confiabilidad a nuestros clientes.
5	Pregunta #5 ¿Se realizan modificaciones al producto para exportarlo? ¿Cuáles y porque?
	Respuesta, y comentarios adicionales: El tema de tallas es diferente allá en el país destino y las etiquetas también por ello hacemos modificaciones en este tema.
6	Pregunta #6 ¿Qué exigencias en cuanto a regulación y atributos físicos de empaque, etiquetado y embalaje tiene el producto para ser exportado?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Por ser prendas de vestir no hay tanta complejidad, sin embargo el tema del tallaje es de vital importancia.
7	Pregunta #7 ¿Reciben capacitación, seminarios en temas de comercio exterior? ¿Qué entidades se encargan de capacitar y dar los seminarios?
	Respuesta, y comentarios adicionales: claro que si, estamos con Adicomex, Acopi, Procolombia y Camara de Comercio que siempre nos acompañan
8	Pregunta #8 ¿Cómo seleccionaron el mercado para exportar? ¿Qué investigan de ese mercado?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Esto la hizo una familiar experta quien se encargó de todo el proceso.
9	Pregunta #9 ¿Qué entidades apoyaron el proceso de selección de mercados de exportación?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Procolombia y sus ruedas de negocio. Allí aprendimos mucho y nos sirve para conocer el mercado.
10	Pregunta #10 ¿Cómo se hace la negociación internacional? ¿Utilizan documentos, herramientas, apoyo?
	Respuesta, y comentarios adicionales: se hace a través de giro a una cuenta en el exterior, que nuestra familia maneja a través de su plataforma de ventas internacionales.
11	Pregunta #11 ¿Cuáles términos incoterms utiliza la empresa para los negocios? ¿Quién los asesora con el manejo de los incoterms?
	Respuesta, y comentarios adicionales: CIP, lo cual lo hace una experta.
12	Pregunta #12 ¿Qué empresas son las encargadas del manejo de los seguros?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Una intermediaria aduanera nos asesora

13	Pregunta #13 ¿Qué empresas son las encargadas del transporte interno y externo de los productos? ¿Cómo las seleccionan?
	Respuesta, y comentarios adicionales: a través de 472 o Avianca
14	Pregunta #14 ¿Quién se encarga del procedimiento de vistos buenos por parte de la Dian? ¿Qué se debe considerar para obtener la aprobación?
	Respuesta, y comentarios adicionales: No aplica
15	Pregunta #15 ¿Qué facilidades y dificultades tienen para obtener el registro de productores nacionales, la oferta exportable, y la determinación de origen?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Lo hacemos con la ayuda de una agencia aduanera
16	Pregunta #16 ¿Qué entidad financiera utilizan para la recepción del pago? ¿Por qué?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Una cuenta internacional
17	Pregunta #17 Cómo se realiza cada uno de los siguientes procesos de exportación: • La solicitud de autorización de embarque • El traslado e ingreso de mercancías a zona primaria aduanera • La inspección aduanera • El Embarque • La Declaración de exportación
	Respuesta, y comentarios adicionales: nos apoya nuestra familiar y una agencia aduanera
18	Pregunta #18 ¿En caso de que alguno de los procesos anteriores se realice a través de intermediario, que documentos son necesarios suministrar?
	Respuesta, y comentarios adicionales: regularmente entregamos poder, factura y firma en autorizaciones de embarque. Y pólizas de seguro. También a veces nos exigen un documento que va para la policía.
19	Pregunta #19 ¿Qué entidades realizan el reintegro de divisas para la empresa?
	Respuesta, y comentarios adicionales: City Bank.
20	Pregunta #20 ¿Ha solicitado la devolución de IVA por parte de la Dian? ¿Cómo lo hizo?
	Respuesta, y comentarios adicionales: NO.

Entrevista 6. Empresa Mar de cristal.

Ficha técnica de la entrevista	
Propósito(s) de la Entrevista:	Describir los procesos de exportación y logística de las empresas de la región.
	Destacar las buenas prácticas empresariales y determinar factores clave de los procesos de exportación de las empresas de la región.
Población Objetivo:	Empresas de manufactura exportadoras de Tuluá
Tamaño de la Muestra:	10 empresas de manufactura de exportación
Confianza y error muestral:	Nivel de confianza: 95% Error muestral: 5%
Tipo de entrevista:	Entrevista semi estructurada en profundidad
Aplicación de la entrevista	
Fecha de realización:	04-05-2018
Nombre del Entrevistador:	Daniel Eduardo Arciniegas Martínez
Nombre de la empresa	MAR DE CRISTAL
Nombre de la persona entrevistada:	LUZ MERY BEDOYA
Cuestionario de preguntas abiertas	
1	Pregunta #1: ¿Cómo fue su proceso para organizar legalmente su empresa a fin de lograr ser un exportador? ¿Qué entidades lo apoyaron? Respuesta, y comentarios adicionales: la empresa nació siendo pequeña, y poco a poco fuimos creciendo primero en el registro de cámara de comercio, luego fuimos aprendiendo gracias al apoyo de la cámara y pro Colombia,
2	Pregunta #2 ¿Cuál es la capacidad de oferta del producto de la empresa? Respuesta, y comentarios adicionales: lo que solicite el mercado internacional, depende del tipo de producto que van desde muebles hasta esculturas y adornos.
3	Pregunta #3: ¿han tenido retrasos o problemas para cumplir los pedidos? Respuesta, y comentarios adicionales: regularmente no
4	Pregunta #4 ¿Cuenta la empresa con certificaciones de calidad internacional? ¿Cuáles y para que las necesita? Respuesta, y comentarios adicionales: aun no

5	Pregunta #5 ¿Se realizan modificaciones al producto para exportarlo? ¿Cuáles y porque?
	Respuesta, y comentarios adicionales: si claro según las exigencias del cliente son muebles personalizados
6	Pregunta #6 ¿Qué exigencias en cuanto a regulación y atributos físicos de empaque, etiquetado y embalaje tiene el producto para ser exportado?
	Respuesta, y comentarios adicionales: lo embalaje es lo más importante, somos la única empresa del país que exporta muebles en vidrio, lo más importante es el embalaje pues garantiza que el producto llegue en perfectas condiciones
7	Pregunta #7 ¿Reciben capacitación, seminarios en temas de comercio exterior? ¿Qué entidades se encargan de capacitar y dar los seminarios?
	Respuesta, y comentarios adicionales: actualmente solo en la cámara, y pro Colombia
8	Pregunta #8 ¿Cómo seleccionaron el mercado para exportar? ¿Qué investigan de ese mercado?
	Respuesta, y comentarios adicionales: la promoción de hace en nuestra página, así nos contactan
9	Pregunta #9 ¿Qué entidades apoyaron el proceso de selección de mercados de exportación?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Nosotros mismos y amigos, además otros clientes nos refieren, también hacemos viajes de exploración.
10	Pregunta #10 ¿Cómo se hace la negociación internacional? ¿Utilizan documentos, herramientas, apoyo?
	Respuesta, y comentarios adicionales: si claro hacemos una parte nosotros y otra a través de una CIA que son nuestro apoyo principal
11	Pregunta #11 ¿Cuáles términos incoterms utiliza la empresa para los negocios? ¿Quién los asesora con el manejo de los incoterms?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Lo maneja la CIA

12	Pregunta #12 ¿Qué empresas son las encargadas del manejo de los seguros?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Depende del país de destino, pero esto siempre lo aconseja la CIA
13	Pregunta #13 ¿Qué empresas son las encargadas del transporte interno y externo de los productos? ¿Cómo las seleccionan?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Esta selección se hace a través de la CIA, lo que si hacemos es evaluar la opción más segura pues nuestro producto pues debe ser transportando con delicadeza.
14	Pregunta #14 ¿Quién se encarga del procedimiento de vistos buenos por parte de la Dian? ¿Qué se debe considerar para obtener la aprobación?
	Respuesta, y comentarios adicionales: los vistos buenos los hacemos nosotros, pero en ocasiones la CIA lo hace también, otras veces hay inspección policial
15	Pregunta #15 ¿Qué facilidades y dificultades tienen para obtener el registro de productores nacionales, la oferta exportable, y la determinación de origen?
	Respuesta, y comentarios adicionales: estos proceso se hacen a través de internet, ahora es más fácil que hace unos años
16	Pregunta #16 ¿Qué entidad financiera utilizan para la recepción del pago? ¿Por qué?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Tenemos cuenta en el exterior, ya tenemos una filial en Miami.
17	Pregunta #17 Cómo se realiza cada uno de los siguientes procesos de exportación: • La solicitud de autorización de embarque • El traslado e ingreso de mercancías a zona primaria aduanera • La inspección aduanera • El Embarque • La Declaración de exportación
	Respuesta, y comentarios adicionales: estos documentos hasta el DEX se hacen por medio de la CIA
18	Pregunta #18 ¿En caso de que alguno de los procesos anteriores se realice a través de intermediario, que documentos son necesarios suministrar?

	Respuesta, y comentarios adicionales: tenemos que firmar unos documentos que nos suministra la CIA, autorizaciones de embarque, seguros, traslados, certificados para la policía
19	Pregunta #19 ¿Qué entidades realizan el reintegro de divisas para la empresa?
	Respuesta, y comentarios adicionales: a través de la filial en Miami
20	Pregunta #20 ¿Ha solicitado la devolución de IVA por parte de la Dian? ¿Cómo lo hizo?
	Respuesta, y comentarios adicionales: NO

Entrevista 7. Empresa Lucerna

Ficha técnica de la entrevista	
Propósito(s) de la Entrevista:	Describir los procesos de exportación y logística de las empresas de la región.
	Destacar las buenas prácticas empresariales y determinar factores clave de los procesos de exportación de las empresas de la región.
Población Objetivo:	Empresas de manufactura exportadoras de Tuluá
Tamaño de la Muestra:	10 empresas de manufactura de exportación
Confianza y error muestral:	Nivel de confianza: 95% Error muestral: 5%
Tipo de entrevista:	Entrevista semi estructurada en profundidad
Aplicación de la entrevista	
Fecha de realización:	03-05-2018
Nombre del Entrevistador:	Daniel Eduardo Arciniegas Martínez
Nombre de la empresa	LUCERNA
Nombre de la persona entrevistada:	JUAN FERNANDO SUAREZ
Cargo:	ADMINISTRADOR
Cuestionario de preguntas abiertas	
1	Pregunta #1: ¿Cómo fue su proceso para organizar legalmente su empresa a fin de lograr ser un exportador? ¿Qué entidades lo apoyaron?

	Respuesta, y comentarios adicionales: El propietario realizo contacto directo con el cliente, una agencia de aduanas organizo todo el proceso. El apoyo recibido fue por parte de una agencia de aduanas que nos colaboró con toda la asesoría.
2	Pregunta #2 ¿Cuál es la capacidad de oferta del producto de la empresa?
	Respuesta, y comentarios adicionales: 18 toneladas bimestrales
3	Pregunta #3: ¿han tenido retrasos o problemas para cumplir los pedidos?
	Respuesta, y comentarios adicionales: según las afectaciones del clima que afecten la producción de caña panelera
4	Pregunta #4 ¿Cuenta la empresa con certificaciones de calidad internacional?
	¿Cuáles y para que las necesita?
	Respuesta, y comentarios adicionales: tenemos certificación Inmiva, y de producto ecológico reconocido por Biotropico.
5	Pregunta #5 ¿Se realizan modificaciones al producto para exportarlo? ¿Cuáles y porque?
	Respuesta, y comentarios adicionales: especialmente el empaque, para que cumpla con los requisitos de etiqueta en el país de destino que es EEUU:
6	Pregunta #6 ¿Qué exigencias en cuanto a regulación y atributos físicos de empaque, etiquetado y embalaje tiene el producto para ser exportado?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Las exigencias con las que corresponden a EEUU. Estas se realizan de acuerdo a lo exigido con el cliente.
7	Pregunta #7 ¿Reciben capacitación, seminarios en temas de comercio exterior?
	¿Qué entidades se encargan de capacitar y dar los seminarios?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Actualmente Procolombia y la Cámara de Comercio brindan esta información, hemos asistido a algunos seminarios en la universidad ICESI
8	Pregunta #8 ¿Cómo seleccionaron el mercado para exportar? ¿Qué investigan de ese mercado?
	Respuesta, y comentarios adicionales: No se hizo estudio, estos clientes los consiguió el propietario, sin embargo el hecho de ser ecológicos certificados hace que muchos clientes del exterior nos llamen.
9	Pregunta #9 ¿Qué entidades apoyaron el proceso de selección de mercados de exportación?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Ninguno

10	Pregunta #10 ¿Cómo se hace la negociación internacional? ¿Utilizan documentos, herramientas, apoyo?
	Respuesta, y comentarios adicionales: esta negociación se hace a través de BANCOLOMBIA
11	Pregunta #11 ¿Cuáles términos incoterms utiliza la empresa para los negocios? ¿Quién los asesora con el manejo de los incoterms?
	Respuesta, y comentarios adicionales: regularmente se usa el CIF, nos asesora la agencia de aduanas
12	Pregunta #12 ¿Qué empresas son las encargadas del manejo de los seguros?
	Respuesta, y comentarios adicionales: La agencia de aduanas
13	Pregunta #13 ¿Qué empresas son las encargadas del transporte interno y externo de los productos? ¿Cómo las seleccionan?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Se hacen a través de la agencia de aduanas.
14	Pregunta #14 ¿Quién se encarga del procedimiento de vistos buenos por parte de la Dian? ¿Qué se debe considerar para obtener la aprobación?
	Respuesta, y comentarios adicionales: no aplicamos a esto
15	Pregunta #15 ¿Qué facilidades y dificultades tienen para obtener el registro de productores nacionales, la oferta exportable, y la determinación de origen?
	Respuesta, y comentarios adicionales: esto se tramita a través de la agencia de aduanas.
16	Pregunta #16 ¿Qué entidad financiera utilizan para la recepción del pago? ¿Por qué?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Bancolombia, pues la negociación de la divisa es mejor y más sencilla a través de teléfono.
17	Pregunta #17 Cómo se realiza cada uno de los siguientes procesos de exportación: • La solicitud de autorización de embarque

	• El traslado e ingreso de mercancías a zona primaria aduanera • La inspección aduanera • El Embarque • La Declaración de exportación
	Respuesta, y comentarios adicionales: todo se hace a través de la agencia aduanera.
18	Pregunta #18 ¿En caso de que alguno de los procesos anteriores se realice a través de intermediario, que documentos son necesarios suministrar?
	Respuesta, y comentarios adicionales: se entregan los documentos legales, la carta de autorización de transporte y de resto se hace con poder.
19	Pregunta #19 ¿Qué entidades realizan el reintegro de divisas para la empresa?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Bancolombia
20	Pregunta #20 ¿Ha solicitado la devolución de IVA por parte de la Dian? ¿Cómo lo hizo?
	Respuesta, y comentarios adicionales: no se ha realizado.

Entrevista 8. Empresa Vicky Tascon

Ficha técnica de la entrevista	
Propósito(s) de la Entrevista:	Describir los procesos de exportación y logística de las empresas de la región.
	Destacar las buenas prácticas empresariales y determinar factores clave de los procesos de exportación de las empresas de la región.
Población Objetivo:	Empresas de manufactura exportadoras de Tuluá
Tamaño de la Muestra:	9 empresas de manufactura de exportación
Confianza y error muestral:	Nivel de confianza: 95% Error muestral: 5%
Tipo de entrevista:	Entrevista semi estructurada en profundidad
Aplicación de la entrevista	
Fecha de realización:	04/05/2018
Nombre del Entrevistador:	Daniel Eduardo Arciniegas Martínez
Nombre de la empresa	Vicky Tascon

Nombre de la persona entrevistada:	José Porras
Cargo:	Gerente
Cuestionario de preguntas abiertas	
1	Pregunta #1: ¿Cómo fue su proceso para organizar legalmente su empresa a fin de lograr ser un exportador? ¿Qué entidades lo apoyaron?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Nos apoyó la cámara de comercio, ellos ayudaron con la formalización, luego pro Colombia nos ayudó con el tema de la marca en Colombia.
2	Pregunta #2 ¿Cuál es la capacidad de oferta del producto de la empresa?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Depende del pedido pero son envíos más bien pequeños, entre 10000 y 20000 dólares.
3	Pregunta #3: ¿han tenido retrasos o problemas para cumplir los pedidos?
	Respuesta, y comentarios adicionales: solo una vez por un tema del cuero, el proveedor se retraso
4	Pregunta #4 ¿Cuenta la empresa con certificaciones de calidad internacional? ¿Cuáles y para que las necesita?
	Respuesta, y comentarios adicionales: contamos con certificación de la marca Colombia.co, además estamos implementando S.G.S. sistemas de gestión de calidad y tenemos registro de marca.
5	Pregunta #5 ¿Se realizan modificaciones al producto para exportarlo? ¿Cuáles y porque?
	Respuesta, y comentarios adicionales: regularmente no, nosotros diseñamos con tendencias mundiales y actuales.
6	Pregunta #6 ¿Qué exigencias en cuanto a regulación y atributos físicos de empaque, etiquetado y embalaje tiene el producto para ser exportado?
	Respuesta, y comentarios adicionales: certificado de origen, certificado de marca Colombia, y se debe contar con un empaque libre de humedad.
7	Pregunta #7 ¿Reciben capacitación, seminarios en temas de comercio exterior? ¿Qué entidades se encargan de capacitar y dar los seminarios?
	Respuesta, y comentarios adicionales: si, principalmente las que brindan pro Colombia y Mincit (Ministerio de Comercio Industria y Turismo) y la cámara de comercio

8	Pregunta #8 ¿Cómo seleccionaron el mercado para exportar? ¿Qué investigan de ese mercado?
	Respuesta, y comentarios adicionales: en ese proceso pro Colombia nos brinda apoyo con eso.
9	Pregunta #9 ¿Qué entidades apoyaron el proceso de selección de mercados de exportación?
	Respuesta, y comentarios adicionales: pro Colombia y el la propia empresa nos encargamos de la selección.
1	Pregunta #10 ¿Cómo se hace la negociación internacional? ¿Utilizan documentos, herramientas, apoyo?
	Respuesta, y comentarios adicionales: el proceso se realiza a través de una agencia.
1	Pregunta #11 ¿Cuáles términos incoterms utiliza la empresa para los negocios? ¿Quién los asesora con el manejo de los incoterms?
	Respuesta, y comentarios adicionales: nos asesora la agencia aduanera que contratemos y 472 para él envió de muestras. No conozco los términos
1	Pregunta #12 ¿Qué empresas son las encargadas del manejo de los seguros?
	Respuesta, y comentarios adicionales: seguros sura, aunque Bancoldex nos recomienda otros.
1	Pregunta #13 ¿Qué empresas son las encargadas del transporte interno y externo de los productos? ¿Cómo las seleccionan?
	Respuesta, y comentarios adicionales: son transportadores nacionales, regularmente la agencia hace la negociación.
1	Pregunta #14 ¿Quién se encarga del procedimiento de vistos buenos por parte de la Dian? ¿Qué se debe considerar para obtener la aprobación?
	Respuesta, y comentarios adicionales: nosotros mismos lo hacemos, es un procedimiento simple, después de la primera porque el servicio web es muy bueno y puedo enviar documentación por medios virtuales.

1	Pregunta #15 ¿Qué facilidades y dificultades tienen para obtener el registro de productores nacionales, la oferta exportable, y la determinación de origen? Respuesta, y comentarios adicionales: hasta ahora ninguno, gracias a Pro Colombia y las agencias de aduana es muy fácil.
1	Pregunta #16 ¿Qué entidad financiera utilizan para la recepción del pago? ¿Por qué? Respuesta, y comentarios adicionales: Bancolombia porque con ellos es un proceso fácil negociar la Divisa.
1	Pregunta #17 Cómo se realiza cada uno de los siguientes procesos de exportación: • La solicitud de autorización de embarque • El traslado e ingreso de mercancías a zona primaria aduanera • La inspección aduanera • El Embarque • La Declaración de exportación Respuesta, y comentarios adicionales: algunos de ellos por medio de agencias de aduanas, otros nosotros mismos a través de internet como la solicitud de autorización de embarque y la documentación necesaria
1	Pregunta #18 ¿En caso de que alguno de los procesos anteriores se realice a través de intermediario, que documentos son necesarios suministrar? Respuesta, y comentarios adicionales: Unas cartas Preforma que la agencia envía.
1	Pregunta #19 ¿Qué entidades realizan el reintegro de divisas para la empresa? Respuesta, y comentarios adicionales: Bancolombia
2	Pregunta #20 ¿Ha solicitado la devolución de IVA por parte de la Dian? ¿Cómo lo hizo? Respuesta, y comentarios adicionales: No.

Entrevista 9. Empresa Nutrium

Ficha técnica de la entrevista	
Propósito(s) de la Entrevista:	Describir los procesos de exportación y logística de las empresas de la región.
	Destacar las buenas prácticas empresariales y determinar factores clave de los procesos de exportación de las empresas de la región.
Población Objetivo:	Empresas de manufactura exportadoras de Tuluá
Tamaño de la Muestra:	10 empresas de manufactura de exportación
Confianza y error muestral:	Nivel de confianza: 95% Error muestral: 5%
Tipo de entrevista:	Entrevista semi estructurada en profundidad
Aplicación de la entrevista	
Fecha de realización:	11-05-2018
Nombre del Entrevistador:	Daniel Eduardo Arciniegas Martínez
Nombre de la empresa	NUTRIUM
Nombre de la persona entrevistada:	LUIS FERNANDO MARIN
Cargo:	Gerente general
Cuestionario de preguntas abiertas	
1	Pregunta #1: ¿Cómo fue su proceso para organizar legalmente su empresa a fin de lograr ser un exportador? ¿Qué entidades lo apoyaron? Respuesta, y comentarios adicionales: La empresa viene haciendo procesos de exportación desde el 2002, cuando fue adquirida por Bavaria, en ese entonces Orense, ellos con gran experiencia en exportaciones ayudaron al proceso, el cual primero debe empezar por la organización de la empresas que cumple con los estándares internacionales de inocuidad y seguridad alimentaria, para que estos productos sean aceptados en el exterior.-
2	Pregunta #2 ¿Cuál es la capacidad de oferta del producto de la empresa? Respuesta, y comentarios adicionales: Nuestra planta esta adaptada para procesar hasta 100 tonelada diarias de fruta, lo que garantiza grandes volúmenes que son algunas de las exigencias del mercado internacional

3	Pregunta #3: ¿han tenido retrasos o problemas para cumplir los pedidos?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Regularmente no, pero los paros de transporte nos afectan mucho
4	Pregunta #4 ¿Cuenta la empresa con certificaciones de calidad internacional? ¿Cuáles y para que las necesita?
	Respuesta, y comentarios adicionales: 9001-14001 –bsc – Haccp –Kosher – FDA – Cadena de suministro
5	Pregunta #5 ¿Se realizan modificaciones al producto para exportarlo? ¿Cuáles y porque?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Siempre estamos dispuestos a hacer cambios, en grados Brix, colores, presentaciones. Etc.-
6	Pregunta #6 ¿Qué exigencias en cuanto a regulación y atributos físicos de empaque, etiquetado y embalaje tiene el producto para ser exportado?
	Respuesta, y comentarios adicionales: De acuerdo al País destino, muchas veces debe ser en empaques plásticos doble bolsa sellada y marcada, otras veces en toneles de 25K.
7	Pregunta #7 ¿Reciben capacitación, seminarios en temas de comercio exterior? ¿Qué entidades se encargan de capacitar y dar los seminarios?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Adicomex, Cámara de Comercio, Ministerios de Comercio Industria y Turismo y otras privadas.
8	Pregunta #8 ¿Cómo seleccionaron el mercado para exportar? ¿Qué investigan de ese mercado?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Esto se hace muchas veces a través del ministerio y Procolombia., pero al ser grupo Postobon y tener experiencia en mercados internacionales nos convertimos en complemento de su oferta exportadora.
9	Pregunta #9 ¿Qué entidades apoyaron el proceso de selección de mercados de exportación?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Grupo postobon. Y MinCIT

10	Pregunta #10 ¿Cómo se hace la negociación internacional? ¿Utilizan documentos, herramientas, apoyo?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Somos usuarios frecuente del VUCE esto ha facilitado mucho el proceso de exportaciones
11	Pregunta #11 ¿Cuáles términos incoterms utiliza la empresa para los negocios? ¿Quién los asesora con el manejo de los incoterms?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Depende de la negociación, sin embargo el grupo comercial de Postobon adelanta el proceso que regularmente es en puerto
12	Pregunta #12 ¿Qué empresas son las encargadas del manejo de los seguros?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Esa información Segurexpo
13	Pregunta #13 ¿Qué empresas son las encargadas del transporte interno y externo de los productos? ¿Cómo las seleccionan?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Tenemos transporte propio y en algunos casos de apoyo Postobon suministra los suyos.
14	Pregunta #14 ¿Quién se encarga del procedimiento de vistos buenos por parte de la Dian? ¿Qué se debe considerar para obtener la aprobación?
	Respuesta, y comentarios adicionales: Tenemos un contacto en la DIAN que nos acompaña en el proceso.
15	Pregunta #15 ¿Qué facilidades y dificultades tienen para obtener el registro de productores nacionales, la oferta exportable, y la determinación de origen?
	Respuesta, y comentarios adicionales:

	Es muy fácil a Través del VUCE 2.0 que es la última versión y mas moderna
16	Pregunta #16 ¿Qué entidad financiera utilizan para la recepción del pago? ¿Por qué? Respuesta, y comentarios adicionales: Son cuentas internacionales del grupo Postobon. Por un acuerdo de proveeduría luego hacemos cruce de cuentas.
17	Pregunta #17 Cómo se realiza cada uno de los siguientes procesos de exportación: • La solicitud de autorización de embarque • El traslado e ingreso de mercancías a zona primaria aduanera • La inspección aduanera • El Embarque • La Declaración de exportación Respuesta, y comentarios adicionales: Una parte se hace a través del VUCE otra a través de un agente en el puerto.
18	Pregunta #18 ¿En caso de que alguno de los procesos anteriores se realice a través de intermediario, que documentos son necesarios suministrar? Respuesta, y comentarios adicionales: Los procesos son realizados por nosotros
19	Pregunta #19 ¿Qué entidades realizan el reintegro de divisas para la empresa? Respuesta, y comentarios adicionales: Bancos del Grupo Postobon
20	Pregunta #20 ¿Ha solicitado la devolución de IVA por parte de la Dian? ¿Cómo lo hizo? Respuesta, y comentarios adicionales: Si se han realizado. Pero esto se hace en la central de contabilidad de Bogotá.