

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA
TRANSCOINTER S.A.S.

Autor: Cristian Camacho Guauque

Tutor: Henry Fernández Pinto

Universidad Pontificia Bolivariana

Facultad de Administración de Negocios Internacionales

Bucaramanga, Santander, Colombia

2019

Copyright © por Cristian Camacho Guauque

Todos los derechos reservados

Agradecimientos

A Dios primeramente por haberme dado vida y salud, así como las aptitudes y actitudes para culminar esta etapa de mi vida profesional.

A mis padres por su apoyo incondicional durante el transcurso de mi carrera, motivarme cada día a continuar en mi proceso y procurar siempre lo mejor para mi en los diferentes aspectos de mi vida.

A la Universidad Pontificia Bolivariana, por brindarme una formación integral tanto en el ámbito profesional como también en el ético y moral, poniendo a mi disposición un equipo de docentes altamente calificado para impartirnos sus conocimientos, y brindarnos los espacios adecuados para llevar a cabo nuestra formación profesional, complementándola además con las diferentes actividades como congresos, conferencias y salidas técnicas que permitirían ampliar nuestro aprendizaje.

Tabla de contenido

Contenidos

Introducción.....	1
Capítulo 1: Presentación de la empresa	3
Transcointer S.A.S.....	3
Logo	3
Ubicación	3
Misión	3
Visión	4
Organigrama	4
Breve reseña histórica	5
Aliados estratégicos.....	5
• Granandina Ltda Nivel 1	6
• Agencia de Aduanas Agemaduana.....	6
Campo de Acción.....	7
Portafolio de servicios	8
• Asesoría integral en comercio internacional	8
• Servicio de intermediación aduanera en importaciones, exportaciones, transito aduanero y regímenes especiales.....	8
• Transporte internacional de carga aérea, marítima, terrestre y multimodal.....	8
• Apoyo en el cumplimiento de la reglamentación colombiana y de otros países para el ingreso y salida de mercancías empaques y bodegaje	8
• Courier internacional	9
Capítulo 2: Práctica empresarial	9
Justificación de la práctica	9
Funciones a desarrollar en la práctica	10
Cronograma de actividades	11
Propuesta del proyecto	12
Título del proyecto: Plan de mejoramiento para el área comercial de la empresaTranscointer S.A.S.	12
Objetivos.....	12

Objetivo general	12
Objetivos específicos	12
Justificación del proyecto	12
Formulación del problema.....	13
Marco teórico.....	13
Exportador	14
Legiscomex: Sistema de Inteligencia Comercial	15
CSYP – Conecta, Software y Procesos S.A.S. Sistemas de información para operadores de comercio exterior.....	15
Salforce	16
Marketo.....	16
Capítulo 3: Empresas con capacidad de exportación en Santander	17
Sector Confección.....	17
Sector textil.....	17
Sector cuero	18
Sector maderas y muebles.....	18
Sector calzado	18
Sector plásticos y empaques.....	18
Sector metalmecánico	19
Sector vidrio	20
Sector cauchos	20
Sector maquinaria y equipo.....	20
Sector manufacturas especiales.....	21
Capítulo 4: Información portafolio de servicios de la competencia.....	22
• All Trans Ltda	22
Servicios ofrecidos	22
Servicios especiales.....	22
• Conexion Cargo International.....	23
Servicios ofrecidos	23
• Servicios especiales.....	24
• Coltrans S.A.S.....	24
Servicios ofrecidos	25

Capítulo 5: Actividades de acercamiento a clientes potenciales	30
• International Footwear & Leather Show (IFLS)	30
• Expocuero ASOINDUCALS	31
• EXPO ALADI 2019	32
Capítulo 6: Encuesta de calidad Post-servicio.....	33
CONCLUSIONES	37
Recomendaciones	38
Referencias	38

Lista de figuras

Ilustración 1. Logo Transcointer. Tomado de la página de Facebook de la empresa	3
Ilustración 2. Estructura organizacional. Imagen de elaboración propia	4
Ilustración 3. Logo Granandina Ltda Nivel 1. Tomado de www.granandina.com	6
Ilustración 4. Logo Agemaduana. Tomado de www.agemaduana.com	6
Ilustración 5. Logo de Alltrans Ltda. Tomada de www. Alltrans.com	22
Ilustración 6. Logo de Conexión Cargo. Tomada de www.conexioncargointernational.com	23
Ilustración 7. Logo de Coltrans. Tomada de www.coltrans.com.co	24
Ilustración 8. Feria de calzado, marroquinería y prendas de vestir en cuero. Tomada de www.ifls.com ...	31
Ilustración 9. Expo cuero Asoinducals. Tomado de www.asoinducals.org	31
Ilustración 10. Expo Aladi. Tomado de www.procolombia.co	32

Lista de tablas

Tabla 1. Cronograma de actividades	11
Tabla 2. Empresas sector Confección.....	17
Tabla 3. Empresas sector textil	17
Tabla 4. Empresas sector marroquinería y cuero	18
Tabla 5. Empresas sector maderas y muebles	18
Tabla 6. Empresas sector calzado.....	18
Tabla 7. Empresas sector plásticos y empaques	19
Tabla 8. Empresas sector metalmecánica	19
Tabla 9. Empresas sector vidrio	20
Tabla 10. Empresas sector cauchos	20
Tabla 11. Empresas sector maquinaria y equipo	21
Tabla 12. Sector manufacturas especiales	21

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: Plan de mejoramiento para el área comercial de la empresa Transcointer S.A.S

AUTOR(ES): Cristian Camacho Guauque

PROGRAMA: Facultad de Administración de Negocios Internacionales

DIRECTOR(A): Henry Fernández Pinto

RESUMEN

La importancia del área de mercadeo dentro de las organizaciones radica en que es la encargada de conectar a la empresa con los diferentes clientes comerciales, a los cuales se les ofrecerá el portafolio de productos y/o servicios prestados. De esta manera se logrará el cumplimiento de los objetivos financieros planteados por la compañía y se generarán los recursos que esta necesita para su funcionamiento. En el siguiente proyecto se plantean las diferentes estrategias implementadas para el mejoramiento del área comercial de la empresa Transcointer S.A.S, con el objetivo de lograr un mayor reconocimiento de la compañía entre empresas de diferentes sectores de la economía. Además de lo anteriormente planteado, se reflejan algunas de las funciones desempeñadas durante el proceso de práctica académica.

PALABRAS CLAVE: Agencia de aduana, operador logístico, portafolio de clientes, área comercial.



V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

**GENERAL SUMMARY OF WORK
OF GRADE**

TITLE: Improvement plan for the commercial area of Transcointer S.A.S.

AUTHOR(S): Cristian Camacho Guauque

FACULTY: Facultad de Administración de Negocios Internacionales

DIRECTOR: Henry Fernández Pinto

ABSTRACT

The importance of the marketing area within organizations is that it is responsible for connecting the company with the different commercial clients, to whom the portfolio of products and / or services provided will be offered. In this way the fulfillment of the financial objectives set by the company will be achieved and the resources that it needs for its operation will be generated. In the following project, the different strategies implemented for the improvement of the commercial area of the company Transcointer S.A.S are proposed, with the aim of achieving greater recognition of the company among companies from different sectors of the economy. In addition to the above, some of the functions performed during the academic practice process are reflected.

KEYWORDS:

Customs agency, logistics operator, client portfolio, commercial area,



V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

El comercio exterior es un área de gran importancia para las empresas ya que les abre las puertas hacia nuevos destinos, ofreciendo a su vez mejores oportunidades al participar en mercados extranjeros como lo son la diversificación de riesgo y la posibilidad de vender su producto en mejores condiciones, además del reconocimiento en dichos mercados.

Por este motivo, cada día son más las empresas que deciden ampliar su portafolio de clientes hacia otros países, buscando de esta manera conseguir mayores beneficios y posicionarse en el sector en el que se desempeñan. Según datos de octubre de 2017 de Procolombia, 2.241 empresas de bienes y servicios de 24 departamentos realizaron negocios de comercio exterior con 5.115 compradores de 123 países, los cuales ascienden a USD\$6.984 millones.

Es allí donde las agencias de aduana cumplen una importante función, ya que al ser las personas jurídicas autorizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) para el ejercicio de actividades de función pública aduanera, se encargan de garantizar que las empresas que solicitan sus servicios cumplan con las normas legales existentes en materia de importación, exportación y tránsito aduanero y cualquier procedimiento relacionado con estas actividades.

Transcointer S.A.S es una empresa que ofrece el servicio de asesoría en trámites aduaneros así como también de intermediación de transporte de mercancía a nivel nacional e internacional, ofreciendo a sus clientes diferentes opciones para el envío de su mercancía, además de brindarles soluciones oportunas de forma que puedan cumplir con los tiempos requeridos para la entrega de su carga.

El presente trabajo tiene como finalidad ampliar la cobertura mercado de la empresa Transcointer S.A.S, diversificando el portafolio de clientes hacia empresas de diferentes sectores a través de diferentes estrategias que permitan el fortalecimiento del área comercial de la compañía, logrando con esto tanto el posicionamiento de la misma como la fidelización de estos nuevos clientes.

Capítulo 1: Presentación de la empresa

Transcointer S.A.S

TRANSCOINTER S.A.S es una empresa que ofrece el servicio de asesoría en trámites aduaneros, así como también de intermediación de transporte de mercancía a nivel nacional e internacional, ofreciendo a sus clientes diferentes opciones para el envío de su mercancía, además de brindarles soluciones oportunas de forma que puedan cumplir con los tiempos requeridos para la entrega de su carga.

Logo



Con **Transcointer**, tu carga **siempre** segura

Ilustración 1. Logo Transcointer. Tomado de la página de Facebook de la empresa

Ubicación

Transcointer S.A.S está ubicada en la calle 17ª No. 32B-51 en el barrio San Alonso en la ciudad de Bucaramanga, Santander.

Misión

Somos empresa de soluciones logísticas que apoyamos y asesoramos al exportador e importador garantizando el éxito de sus negociaciones internacionales, defendiendo con equidad, justicia y honestidad sus intereses, poniendo a su alcance las soluciones logísticas más convenientes para el negocio en cuanto a infraestructura, tiempos y economía reunidos en una sola frase: “representar y defender los intereses de nuestros clientes”.

Visión

En el 2022 Ser empresa líder en el departamento de Santander dedicada a prestar servicios logísticos integrales en comercio exterior, logrando un mayor posicionamiento mediante la integración de alianzas estratégicas con diversos proveedores, la diversificación de servicios y productos, la búsqueda continua de calidad, dentro del marco de valores que hoy en día nos distinguen, honestidad, serenidad, equidad, justicia y confidencialidad.

Organigrama

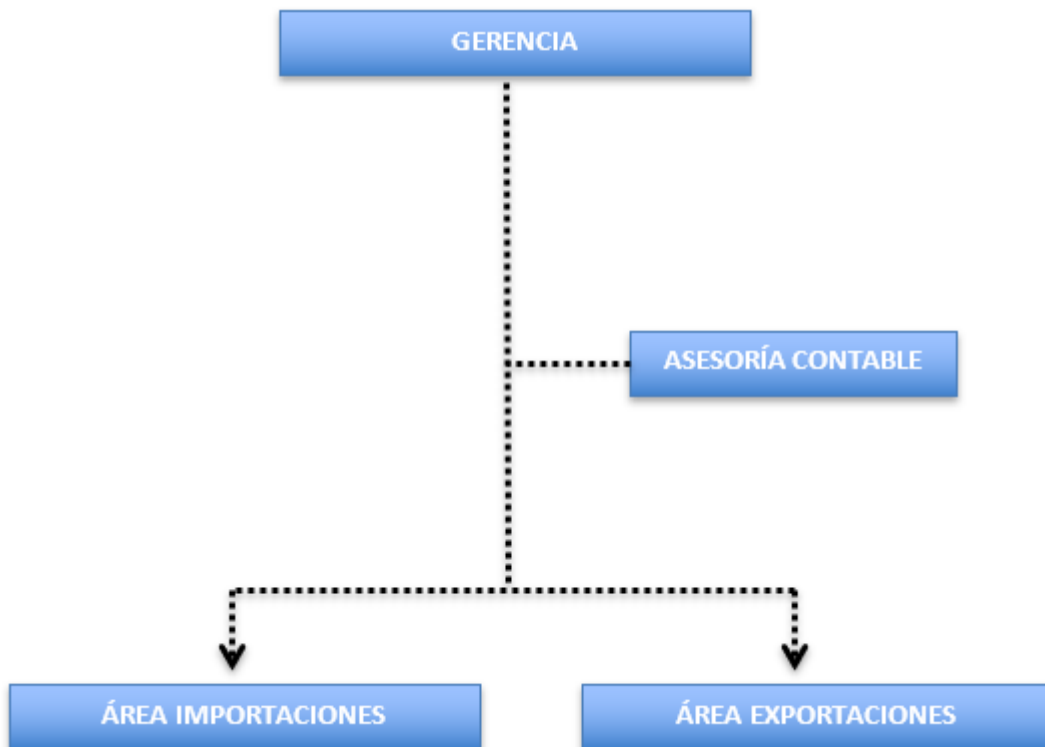


Ilustración 2. Estructura organizacional. Imagen de elaboración propia

Breve reseña histórica

Transcointer S.A.S (Agencia de carga internacional) ha tenido una trayectoria nacional por 20 años en el cual ha sufrido diferentes cambios dentro del marco de las operaciones de la cadena logística nacional constituyéndose como uno de los pilares en la cadena de distribución de bienes y servicios en la región Santandereana.

Desarrollada como una organización dedicada a brindar y servir intermediación directa en el transporte de mercancía a nivel nacional e internacional, brindando apoyo, asesoría, representación en comercio exterior y trámites aduaneros con valor agregado como apoyo y asesoría al cliente contando con la gran experiencia de 16 años por medio de la representación de DHL Global Forwarding (antiguamente Danzas) y haber obtenido la acreditación y respaldo de Transporte Internacional Aéreo (IATA) mientras tenía su antigua razón social de Transinter Jeanethe Suescún llegando a desarrollar la consolidación de esta, así como el respaldo de los diferentes socios estratégicos a nivel nacional conllevando a el objeto de un mejoramiento continuo y aprovechamiento de situaciones en el mundo de los negocios.

Aliados estratégicos

Además de lo anteriormente mencionado, la compañía cuenta con dos convenios de alianza estratégica con dos importantes agencias de aduana: Granandina Ltda Nivel 1. y Agemaduana Nivel 2, ambas con sede en la ciudad de Bogotá y con quienes actúa en calidad de representante autorizado.

- **Granandina Ltda Nivel 1**



Ilustración 3. Logo Granandina Ltda Nivel 1. Tomado de www.granandina.com

Es una compañía consultora y asesora en comercio internacional, con una experiencia de más de 28 años, que comenzó sus operaciones con Licencia de Agente de Aduanas aprobada con resolución No. 03731 de diciembre 3 de 1981, otorgada por la Dirección General de Aduanas.

De acuerdo con lo exigido por el Decreto 2685 de 1999, modificado por el Decreto 2883 de 2008 Granandina de Aduanas obtuvo resolución de autorización como Agencia de Aduanas Nivel 1, mediante resolución No 0003294 de marzo 31 de 2009, cumpliendo así con todas las exigencias y garantías de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para el desarrollo de esta actividad.

- **Agencia de Aduanas Agemaduana**



Ilustración 4. Logo Agemaduana. Tomado de www.agemaduana.com

AGENCIA DE ADUANAS EMBASSY S.A.S. NIVEL 2, es una sociedad constituida para desarrollar la actividad de agenciamiento aduanero en importación como en exportación. En el

futuro buscamos posicionarnos como la empresa número uno del nicho de mercado, ofreciendo soluciones en el desarrollo de la cadena logística.

Gracias a la confianza y fidelización de nuestros clientes AGENCIA DE ADUANAS EMBASSY S.A.S. NIVEL 2 se ha logrado calificar como agentes de aduana de acuerdo a la resolución de la DIAN 008149 del 26 de Agosto de 2015 con autorización para brindar cobertura a nivel nacional.

Nuestra sede principal está ubicada en Bogotá, contamos con sucursales propias en las ciudades de Cartagena, Barranquilla, Santa Marta, Buenaventura y la disposición de atención de pedidos puntuales en otras ciudades del país.

Aseguramos la satisfacción de nuestros clientes en todas las etapas de la cadena de suministro.

Campo de Acción

La empresa Transcointer S.A.S se encuentra en la actividad económica Actividades de Consultoría de Gestión (código CIIU 7020), en la cual se encuentran aquellas empresas dedicadas a brindar el servicio de asesoría, orientación y asistencia operacional a otras organizaciones en materia de gestión, como lo son planificación estratégica y organizacional; temas de decisión de carácter financiero; objetivos y políticas de comercialización; planificación de la producción; políticas, prácticas y planificación de derechos humanos. Además de estas actividades, la empresa ofrece también sus servicios como operador logístico, brindando diferentes alternativas de transporte a sus clientes, agenciamiento aduanero, trámite documental, y seguimiento a los procesos de importación y exportación.

Portafolio de servicios

A continuación, se presentan las actividades realizadas ofrecidas en el portafolio de servicios recibidas de parte de la gerencia de la empresa:

- **Asesoría integral en comercio internacional**

Prestamos a las empresas una asesoría integral, permanente, técnica y legal en todo lo relacionado con operaciones de comercio internacional.

- **Servicio de intermediación aduanera en importaciones, exportaciones, tránsito aduanero y regímenes especiales**

Transcointer S.A.S sirve a su empresa como entidad intermediaria para el desarrollo de sus operaciones de comercio exterior facilitando trámites aduaneros, cumpliendo con sus entregas en los tiempos estipulados.

- **Transporte internacional de carga aérea, marítima, terrestre y multimodal**

Como compañía de transporte internacional, asesoramos y coordinamos la contratación del transporte internacional, ofreciendo varias alternativas como diferentes Aerolíneas, tarifas, tiempos de entrega.

- **Apoyo en el cumplimiento de la reglamentación colombiana y de otros países para el ingreso y salida de mercancías empaques y bodegaje**

Nuestro sistema integra toda la información requerida para la entrada y salida de sus productos, el embalaje de estos difiriendo de su naturaleza, origen y el almacenamiento más apropiado de acuerdo a la, naturaleza de producto, normatividad, peso, tamaño.

- **Courier internacional**

Somos una compañía que ofrecemos el servicio de Courier internacional, contamos con excelentes aliados que nos permite brindar un servicio integral a cada uno de ustedes.

Recogemos desde el lugar que el cliente lo indica y llevamos hasta el destino final.

Capítulo 2: Práctica empresarial

Justificación de la práctica

La práctica empresarial tiene una gran importancia en el proceso de formación del estudiante, pues le permitirá llevar al ejercicio cada uno de los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera además de adquirir nuevas competencias durante el transcurso de la misma como lo son conocer como es el ambiente laboral dentro de una empresa, manejo y cumplimiento de horarios, las cuales enriquecerán el conocimiento del estudiante, logrando así formar profesionales más íntegros.

La carrera de Administración de negocios Internacionales cuenta con diferentes enfoques o campos de acción, ofreciendo al profesional en formación diferentes opciones para especializarse. Por este mismo motivo, es importante que el estudiante al acercarse al final de su programa académico analice sus preferencias, para que, con base a ellas pueda escoger el enfoque que le dará a su carrera. Al escoger el tipo de práctica bajo este criterio, le dará la oportunidad al estudiante de saber si es el campo de acción en el cual enfocará su carrera.

Además de los motivos previamente mencionados, la práctica empresarial le permitirá al estudiante contar con experiencia laboral, la cual dará mayor peso a su hoja de vida y le proporcionará una ventaja frente a otros estudiantes que no hayan realizado este tipo de práctica al momento de postular a una oferta laboral.

Funciones a desarrollar en la práctica

- Atender llamadas telefónicas y brindar asesoramiento de acuerdo a las inquietudes presentadas por los clientes o personas interesadas.
- Sistematizar la información de contacto de los clientes.
- Informar y asesorar a los clientes los requisitos para exportar y las actualizaciones en normativas de comercio exterior que deban implementar.
- Solicitar a los clientes la documentación requerida para la inscripción ante la agencia de aduanas y puerto si así lo requiere.
- Brindar apoyo a los clientes con los formularios a llenar y documentación solicitada (para inscripción en puerto y agencia de aduanas), y corroborar su adecuado diligenciamiento.
- Tener información actualizada acerca de qué clientes tienen el registro ante la agencia de aduana vigente y cuales requieren actualización de este, ya que la vigencia del registro ante la agencia de aduana es de un año.
- Manejar la trazabilidad de la información con proveedores y clientes a través de correos electrónicos.
- Coordinar de manera eficaz la logística de las exportaciones de acuerdo a las necesidades de los clientes.
- Solicitar diferentes cotizaciones a los proveedores de transporte, escoger la más adecuada de acuerdo a las necesidades del cliente y realizar nuestra propia cotización con todo el servicio requerido.
- Crear y generar criterios y certificados de origen ante la DIAN, ya sea virtualmente o en físico según el país de destino de la mercancía.
- Hacer las reservas en las Aerolíneas, Navieras y/o agencias de transporte, teniendo en cuenta la ruta más viable para que la exportación cumpla con los tiempos solicitados.

- Liquidar Guías Aéreas (AWB) de acuerdo al stock otorgado por la aerolínea y recargos según el destino de la mercancía, teniendo en cuenta si son prepagadas o van al cobro.
- Subir al aeropuerto con el fin de realizar el proceso antinarcóticos de la mercancía de exportación.

Cronograma de actividades

ACTIVIDAD A REALIZAR	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Etapa de inducción a la compañía	X	x	x	x																					
Investigación de empresas en la región con capacidad para exportación					x	x	x																		
Análisis de la competencia a través del portafolio de servicios ofrecido									X	X	X	X													
Implementación de herramientas digitales como creación de página web													X	X	X	X	X								
Creación de calendario para visitas a clientes para el ofrecimiento del portafolio de servicios																	X	X							
Investigación de fechas de eventos comerciales como congresos y ferias en la región.																			X	X					
Entrega de informe final																					X				
Revisión de informe por parte de director de proyecto y correcciones																						X	X		
Sustentación de informe final de prácticas ante jurado de universidad.																								X	

Tabla 1. Cronograma de actividades

Propuesta del proyecto

Título del proyecto: Plan de mejoramiento para el área comercial de la empresa Transcointer S.A.S.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar estrategias para el fortalecimiento del área comercial de la empresa Transcointer S.A.S.

Objetivos específicos

- Identificar los servicios ofrecidos por la competencia de Transcointer, así como las necesidades de los clientes para los procesos de importación y exportación.
- Apoyar la implementación de herramientas digitales de mercadeo.
- Brindar al cliente la oportunidad de evaluar el servicio que se le ofreció.

Justificación del proyecto

Este proyecto tiene la finalidad de ampliar el portafolio de clientes de la empresa Transcointer S.A.S. Actualmente la compañía presta sus servicios como operador de transporte de carga a nivel nacional e internacional, así como también brindando a sus clientes asesoría en comercio exterior e intermediación en trámites aduaneros. Para ello, Transcointer SAS cuenta con convenios con dos importantes agencias de aduanas como se mencionó anteriormente, actuando en calidad de representante autorizado

La empresa trabaja en la actualidad con empresas en su mayoría del sector calzado, con quienes lleva ya una considerable trayectoria asesorándolos en los respectivos procesos de exportación e importación hacia diferentes destinos. Por esta razón, se busca llegar a empresas de otros sectores de la economía a fin de conseguir un mayor reconocimiento para la compañía,

logrando también la fidelización de estos nuevos clientes al momento de llevar a cabo sus respectivos procesos.

Formulación del problema

¿Puede la empresa Transcointer S.A.S generar estrategias que permitan la captación de nuevos clientes para el mejoramiento de su área comercial?

Marco teórico

De acuerdo con publicaciones en diferentes fuentes y como se mencionó previamente en este documento, el área comercial en una empresa tanto de bienes como de servicios juega un papel de gran importancia pues es la responsable de poner en contacto a la organización con los clientes que estarán interesados en adquirir los servicios prestados por esta.

Para poder comprender el comportamiento de los clientes y sus patrones de compra es indispensable realizar un estudio de mercado, esta información será de gran valor para la compañía pues permitirá conocer el comportamiento del consumidor final y así poder diseñar así la estrategia para llegar a ellos. El mercado actual impone constantemente diversos retos a las empresas en materia de marketing, ya que las necesidades y/o exigencias de los clientes cambian constantemente, por lo cual las organizaciones deben cada día transformar sus portafolios de bienes y servicios y diseñar nuevos métodos para llegar a estos clientes, como la creación de nuevos canales de ventas.

Según Londoño, Moreno, Zuluaga (2013) El mercado de las agencias de aduana y comercio exterior se puede clasificar por sus dos grandes clientes a partir de las áreas en que se divide este, por lo tanto, se toma como base las necesidades de cada cliente/empresa:

Importador

Puede ser una persona natural o jurídica que ingresa bienes o servicios provenientes del resto del mundo o de una zona franca para su comercialización, transformación o industrialización. En la mayoría de los casos quien importa debe asumir los costos por seguro y flete (CIF), debido a esto generalmente buscan la asesoría de navieras, aerolíneas de carga, agenciamiento aduanero, transporte terrestre para la movilización de la mercancía dentro del territorio nacional, si se requiere bodegaje y demás gastos.

Exportador

Puede ser una persona natural o jurídica que envían bienes o servicios desde el territorio aduanero nacional con destino al resto del mundo y zonas francas con principal objetivo de su comercialización, el término incoterm más usado en este tipo de negociación es el FOB, debido a esto las empresas o clientes buscan la asesoría de las agencias de aduana para realizar los trámites que requiera la operación, así también el transporte que se deba implementar debido al bien o servicio ya sea terrestre o aéreo.

Teniendo en cuenta los retos mencionados anteriormente, las empresas no pueden ser ajenas al uso de herramientas tecnológicas existentes en la actualidad como lo son plataformas y softwares donde es posible encontrar información de gran importancia de los clientes a los que las agencias de aduana quieren llegar, pues le permitirá conocer aspectos como su razón social, el tipo de operación de comercio exterior que realiza (importación o exportación) y el numero de estas operaciones realizadas en un periodo determinado de tiempo.

Por tal motivo, se citarán a continuación algunas de estas plataformas a las que se puede acceder para realizar el respectivo estudio de cada empresa cliente:

Legiscomex: Sistema de Inteligencia Comercial

Esta página web cuenta con 11 módulos que brindan la posibilidad de planear estratégicamente una operación comercial, interpretar los mercados, estudiar a la competencia, orientar jurídicamente las transacciones originadas en importaciones y exportaciones, localizar oportunidades, conocer la solidez financiera de una empresa y capacitar a los nuevos profesionales en la materia (Legiscomex, 2017). El acceso a esta información requiere de un registro previo en la página, el cual otorga a la persona o empresa un usuario y contraseña.

Además de esta página web, existen también plataformas las cuales son propias de algunas agencias de aduanas que permiten llevar un control más detallado de los clientes potenciales.

Algunas de estas son:

CSYP – Conecta, Software y Procesos S.A.S. Sistemas de información para operadores de comercio exterior.

Plataforma creada por medio de un software web dirigidas para empresas pequeñas, medianas y grandes relacionadas con el comercio exterior que integra los diversos procesos de una operación como los son: comercial, documental, seguridad y calidad, operativo, administrativo y recursos humanos. CSYP cuenta con 4 módulos como lo son: estadísticas, documental, operativo y comercial “le permite crear campañas de telemarketing, Mailing y SMS. Haga seguimiento a sus clientes y genere cotizaciones directamente desde el software” (Guía TIC Soluciones). Lo que convierte a las agencias de aduana en una empresa competitiva en el mercado ya que contará con un seguimiento de indicadores de acuerdo a los clientes que se están buscando.

En el ámbito internacional es posible encontrar también plataforma para la búsqueda y análisis de clientes, entre las que se pueden encontrar:

Salforce:

Como afirma Customer Focus (2015) “Es la mejor CRM posicionadas en el mercado” ya que diversas empresas internacionales de sectores utilizan esta plataforma que brinda servicios como venta, servicios, marketing, y funciones de colaboración social. El módulo más utilizado se llama Data Analytics este es un sistema que como su nombre lo dice es un módulo de análisis de datos que estudia los patrones de compra de los clientes y su comportamiento, con esta información se analiza el perfil del cliente para tener claro la actitud de este cliente en el mercado.

Marketo:

De acuerdo al sitio web ids.agency, (2015) : Es un software basado en el tipo de e-commerce B2B lo que significa la búsqueda de negocio de empresa por empresa, es una herramienta que utiliza como plataforma el foco de los clientes potenciales, este software recoge datos que emplea para crear los perfiles detallados de los clientes, estos datos le sirven a la empresa para que busque clientes y así conocer los patrones de estos, después de esto se les muestra a los clientes la posición en la que se encuentra ubicado en el mercado, lo que conlleva a un final contacto con el cliente potencial.

Estas plataformas facilitarán un poco más el proceso de captación de clientes, pues le permitirán a la empresa conocer los patrones de compra mencionados anteriormente de acuerdo a las necesidades que estos manifiestan, y así poder modificar su portafolio de servicios. Así mismo, estas herramientas permiten una mejor optimización de tiempo al momento de buscar y captar posibles clientes potenciales, el cual podrá ser empleado en la formulación de una oferta de servicios más atractiva.

Capítulo 3: Empresas con capacidad de exportación en Santander

Se realizó una investigación en la base de datos Benchmark de la Universidad Pontificia Bolivariana sobre empresas con capacidad de exportación en Santander. Con base en estos resultados se elaboró un listado de empresas clasificado de acuerdo al sector de la economía al cual pertenecían.

Sector Confección

Nombre	Dirección	Teléfono
Andina de confecciones Limitada	Cr 35 # 48-114	6437311
C.I. Dayza Collection Ltda	Cl 63 # 1w-31	6838675
Creaciones Henar Ltda.	Cl 105 # 21-93 Provenza	3183306480
Jacobs Products S.A.	Cr 29 # 43-56 Girón Cl 57 # 16-84 Gómez	3203493120
Proditexco S.A.	Niño	3186156416
Susy Fashions S.A. S	Cl 21 # 19-58	6421584

Tabla 2. Empresas sector Confección

Sector textil

Nombre	Sector	Dirección	Teléfono
BABY'S DRESS LIMITADA	Textil	Cr 18 # 21-26	6429790
C.I. CREACIONES RUFFY LTDA	Textil	Cr 27 # 48-18 P-2	6430377
CONFECCIONES EL NOGAL S.A.S.	Textil	Cr 32 # 111-45 Floridablanca	6315129
CREACIONES BORDINO LIMITADA	Textil	Cr 17A # 56-51	6443878
CREACIONES MELISSITA Y PICASSITO LTDA	Textil	Cr 13 # 37-63	6304079
CREACIONES SAUZA CIA LTDA	Textil	Cl 42 # 34-30	6345646
CREACIONES XIMENA LIMITADA	Textil	Cl 113 # 22-18	6816020
DISEÑOS SLEEPING BABY LTDA	Textil	Cr 16 # 37-60	6991297
DOTACIONES HERMANOS LONDOÑO GOMEZ S.A.	Textil	Cr 14 # 37-50	6428108
G & T ASOCIADOS LTDA C.I.	Textil	Cl 24 # 20-53	6304421
INDUSTRIA Y COMERCIALIZADORA DE HILADOS Y CONFECCIONES DE COLOMBIA LIMITADA	Textil	Cr 18 # 15-51	6960270
INDUSTRIAS KIDS LTDA	Textil	Cl 31 # 31-14 La Aurora	6456373
MIS BORDADOS LTDA.	Textil	Cr 16 # 37-60 P-6 Nivel H	6705385
PROCESADORA DE FIBRAS TEXTILES S.A.S.	Textil	Cr 11 # 57-71 Girón	3158612928

Tabla 3. Empresas sector textil

Sector cuero

Nombre	Sector	Dirección	Teléfono
C.I. GASACO IMP. EXP. S.A.S.	Cuero y Marroquinería	Cll 100 # 19-29	6362305
CHIC MARROQUINERIA S.A.S.	Cuero y Marroquinería	Cra 18 # 38-10 P5	6338084
III MILENIO S.A.	Cuero y Marroquinería	Cl 37-24-31	6343470

Tabla 4. Empresas sector marroquinería y cuero

Sector maderas y muebles

Nombre	Sector	Dirección	Teléfono/ Celular
Colmuebles S.A.	Maderas y Muebles	km 4 vía Floridablanca Girón	690 8081
INDUSTRIAS REYMAN LTDA.	Maderas y Muebles	Cll 62 # 27-126	643 2009/ 643 4570/ 3175172132
ORIENTAL DE MUEBLES LIMITADA	Maderas y Muebles	Cl 22 # 20-65	652 2565/ 300 6673342
SANCHEZ Y SANCHEZ LIMITADA	Maderas y Muebles	Cl 48 # 35-33	643 4466

Tabla 5. Empresas sector maderas y muebles

Sector calzado

Nombre	Sector	Dirección	Teléfono
C.I LEGANS DYT DISEÑOS Y TENDENCIAS LTDA	Calzado	Cl 50 # 15-80 Cr 17 # 59-144 OF	
CALZADO RAY-BAG S.A.	Calzado	301	6417500
CALZADO UNIVERSO Y COMPAÑÍA LIMITADA	Calzado	Cr 14 # 42-44	6303849
EXPORT ALLIANCE LTDA	Calzado	Cl 40 # 24-33	3103481966
FABRICA DE CALZADO MONAMY LTDA	Calzado	Cr 19 # 19-57	6342666

Tabla 6. Empresas sector calzado

Sector plásticos y empaques

Nombre	Sector	Dirección	Teléfono
COLOMBIANA DE EXTRUSION S.A. EXTRUCOL	Plásticos y empaques	Parque industrial Km 3 Vía Palenque Café Madrid	676 1940/ 6760714
PLASTIANDES LTDA	Plásticos y empaques	Av. Quebradaseca #14-14	6428036/ 300 4628274
PLASTICOS DE SANTANDER LIMITADA	Plásticos y empaques	Cra 15 # 3-34	6711356/ 3153723636

PRODUCTORA NACIONAL DE PLASTICOS LIMITADA	Plásticos y empaques	Cra 17 A # 60-68	315 3715276
RAMBAL S.A.S.	Plásticos y empaques	Cl F71 Manz E Parque Industrial	6761476
SOLUCIONES PLASTICAS INDUSTRIALES S.A. SOLIPLAST S.A.	Plásticos y empaques	Parque Industrial de Bucaramanga II Etapa Vía Palenque, Café Madrid Km. 7, Sector Forjandes	6769191/ 316 3006467
TEJIDOS SINTETICOS DE COLOMBIA S.A.	Plásticos y empaques	Cra 18 # 54C-99 C. Empresarial las Acacias - Girón	6760101/ 3184349509/ 3182402944

Tabla 7. Empresas sector plásticos y empaques

Sector metalmecánico

Nombre	Sector	Dirección	Teléfono	Celular
EMPRESA METALURGICA COLOMBIANA S.A	Metalmecánica	Cr 19 # 16-75	635 1916/ 671 2350	
ETALUM S.A.S.	Metalmecánica	Cl 2 Circunv. 101 Sector Forjantes - Parque Industrial de Bucaramanga II Etapa	676 1292	316 3548119/ 314 2968185
FANTAXIAS SAS	Metalmecánica	Cl 28 # 6-56	630 5060	317 5133288
FERRETERIA Y TALLER DISMACON S.A.S.	Metalmecánica	Km 4 Anillo Vial Palma Mayorca Lote 4 Girón	615 8862/ 658 2282	
FORCOL S.A.S.	Metalmecánica	Cl 37 # 24-31	634 3470	315 3822082
INDUSTRIAS TANUZI S.A.		Cl 22 # 13-42	671 1340	
	Metalmecánica			
INGENIERIA FABRICACION Y MONTAJES METALMCECANICOS S.A.	Metalmecánica	Cl 16 # 19-64	696 0535	
LEON BLANCO SOCIEDAD ENCOMANDITA	Metalmecánica	Cl 60 # 16-28 Girón	653 3673	
MALLAS Y GAVIONES DE SANTANDER LIMITADA MALLASAN LTDA	Metalmecánica	Cl 18 # 13-51	671 1000/ 671 2728	318 8132972/ 318 8132977
MAPLE OIL TOOLS S.A.S.	Metalmecánica	Parque Industrial de Bucaramanga Mz H Bodega 49	676 2666	313 4998208
MAQUINADOS Y MONTAJES S.A.S.	Metalmecánica	Cr 16 # 60-14 Girón	691 7733	
ORGANIZACION INDUSTRIAL S.A.	Metalmecánica	Cr 18 # 54C-99 Int 1 Girón	646 1212/ 639 6066	

Tabla 8. Empresas sector metalmecánica

Sector vidrio

Nombre	Sector	Dirección	Teléfono
CRISTALIER S.A.	Vidrio	Cl 22 # 17-61 Alarcón	6424740/ 3152146377
VIDRIOS TEMPLADOS Y LAMINADOS DE SANTANDER S.A VITELSA S.A.	Vidrio	Parque industrial 1 Av. Las palmas Bodega H	6761486

Tabla 9. Empresas sector vidrio

Sector cauchos

Nombre	Sector	Dirección	Teléfono	Celular
INDUSTRIA DE CAUCHOS RECORD S.A.S.	Cauchos	Cl 23 # 13-35	6421595/ 6300977	3187757458
RUBBER COLOMBIA LTDA.	Cauchos	Parque Chimitá Manz C Bodega 15	6760536/ 6762257	3187757455

Tabla 10. Empresas sector cauchos

Sector maquinaria y equipo

Nombre	Sector	Dirección	Teléfono	Celular	Correo
C.I. ADIPACK LTDA	Maquinaria y Equipo	Cl 14 # 18-31	671 7877		adipack@gmail.com
FILTROS PARTMO S.A.S.	Maquinaria y Equipo	Cl 1 # 3-15, km 7 Vía Palenque Compañía Madrid-Parque Industrial 2	644 3775		
INDUSTRIAS AVM S.A.	Maquinaria y Equipo	Km 6 Vía Grión contiguo a Cenfer	697 1122 Ext 112 646	317 2735557	comercial@avm.com.co
INDUSTRIAS GOMAT LTDA	Maquinaria y Equipo	Km 5 Vía Girón Cr 5 # 58-48	5353/ 646 5350 671		gerencia@industriasgomat.com
INDUSTRIAS METALEX S.A.S.	Maquinaria y Equipo	Cl 17 # 12-08 Barrio Gaitán	5021/ 671 1495	318 7069733	ventas@metalex.com.co
INDUSTRIAS TC S.A.	Maquinaria y Equipo	Cr 16 # 20-35	671 4463		
INTEC LTDA	Maquinaria y Equipo	Cl 13 # 8-47	671 2952/ 671 6628 646		
PENAGOS HERMANOS Y COMPAÑÍA S.A.S.	Maquinaria y Equipo	Cl 28 # 20-80	9321/ 646 9999	310 2897019	sales@penagos.com

SERVICIO INDUSTRIAL ASOCIADO LTDA	Maquinaria y Equipo	Cr 12 # 24-47	633 4987
TRIENERGY S.A.	Maquinaria y Equipo	Km 7 Vía Girón-Zona Industrial	646 8060

Tabla 11. Empresas sector maquinaria y equipo

Sector manufacturas especiales

Nombre	Sector	Dirección	Teléfono	Celular
ABONOS INTEGRALES MI GRANJA LIMITADA ABIMGRA LTDA.	Manuf Espec	Cl 22 # 10-37	6421302	3204490766
CENTRAL DE BOBINADOS S.A.	Manuf Espec	Cl 17 # 17-18	671 2643/ 671 9384	315 8608731
FORMACRYL Y CIA LTDA	Manuf Espec	Cl 24 # 20-60	630 0333	
INDUSTRIAS ONAR LIMITADA	Manuf Espec	Cra 11 # 1ª-16	671 6320	
INVERSIONES RUGO LTDA	Manuf Espec	Cl 51 # 31-19	657 4551	318 7069633 310
ÍTALO COLOMBIANA DE BATERÍAS S.A.S.	Manuf Espec	Cl 56 # 17ª-91	644 8312	2017712/ 316 8309303
PRONALCI S.A.S.	Manuf Espec	Km 4 Vía Girón-Sector Puente El Bueno Int 1	637 4401	318 3385754
TECNOPAVIMENTOS S.A.	Manuf Espec	Cra 34 # 37-7 El Prado	635 6313	3174402127

Tabla 12. Sector manufacturas especiales

Capítulo 4: Información portafolio de servicios de la competencia

- **All Trans Ltda**



Ilustración 5. Logo de Alltrans Ltda. Tomada de [www. Alltrans.com](http://www.Alltrans.com)

Operador logístico internacional que ofrece el servicio de transporte de carga en sus diferentes modalidades (aéreo, terrestre, marítimo y multimodal). Está ubicado en Bucaramanga en la carrera 24 No 38-40.

Servicios ofrecidos

- Asesoría en comercio internacional: información relacionada con normatividad aduanera, sistemas de negociación internacional, sistemas de pago internacional y elección del modo de transporte.
- Documentación y asesoría en el manejo de trámites de exportación e importación.
- Trámites aduaneros para importación y exportación.
- Manejo de sistemas especiales de importación y exportación.
- Menajes domésticos (transporte y manejo de documentos para el envío de artículos personales en caso de mudanza a otro país).

Servicios especiales

- Acompañamiento y asesoría en trámites de obtención de vistos buenos ante entidades encargadas de otorgarlos como INVIMA, ICA, ICONTEC, MinAmbiente, e.o., cuando el producto a exportar o importar así lo requiere.

Fuente: www.alltransltda.com

- **Conexion Cargo International**



Ilustración 6. Logo de Conexión Cargo. Tomada de www.conexioncargointernational.com

Empresa santandereana que ofrece el servicio de acompañamiento y asesoría en procesos de importación y exportación a empresas de diferentes sectores ante diferentes autoridades aduaneras. Su oficina se encuentra ubicada en la calle 36 No 13-48 oficina 401.

Servicios ofrecidos:

Exportaciones:

- Manejo de exportaciones marítimas, aéreas y terrestres.
- Manejo de fletes internacionales y aduanas de salida de mercancía.
- Acompañamiento para registro ante policía antinarcóticos.
- Manejo en el envío de productos perecederos.
- Envíos urgentes.

Importaciones:

- Recolección en país de origen.
- Consolidación de cargas unitarizadas.
- Fletes internacionales.
- Pólizas internacionales.
- Procesos de nacionalización por puerto y aeropuerto.
- Manejo de importaciones temporales.
- Asesoría y acompañamiento en solicitud de licencias previas

- Clasificación arancelaria.
- Trámites ante VUCE

- **Servicios especiales**
 - Transporte de joyas y menajes
 - Envío de mascotas

Fuente: conexioncargointernational.com

- **Coltrans S.A.S**



Ilustración 7. Logo de Coltrans. Tomada de www.coltrans.com.co

Es una agencia de carga internacional creada en febrero de 1988, la cual presta su servicio como intermediario entre las diferentes empresas que solicitan sus servicios y los demás miembros involucrados en la cadena logística del proceso de importación y/o exportación de mercancía desde Colombia hacia cualquier destino y viceversa.

Cuenta con certificación ISO 9001 de 2015 para las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga; certificación BASC para Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla; y certificación IATA. Además tiene presencia en las principales ciudades del país como lo son Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga; así como también en ciudades como Cartagena, Buenaventura y Pereira. Su sede en Bucaramanga se encuentra en Natura Ecoparque Empresarial Torres SYC oficina 249 Anillo Vial Floridablanca-Girón.

Servicios ofrecidos

- **Transporte de carga**

Servicio marítimo

- Coordinación de carga en importación y exportación vía marítima en las modalidades:
 - Contenedor
 - FCL
 - Equipos especiales
 - Carga suelta
 - LCL
 - Break Bulk
- Buyer's Consolidation
- Multimodal, en contenedor o carga suelta
 - Door/ Door
 - Door/ Zona franca
 - Door/ Depósito
- Seguimiento e información permanente del estado de la carga.
- Almacenaje y logística
- Distribución física
 - Urbana
 - Interdepartamental

- Reempaques y embalajes
- Control Inventarios
- Manejo aduanero
- Cobertura de red de agentes en:
 - Europa
 - Norteamérica
 - América central
 - Suramérica
 - Asia
- Consolidados directos

Servicio aéreo

- Importaciones a nivel mundial
- Consolidaciones
 - Alemania
 - Suiza
 - España
 - Italia
 - Inglaterra
 - Brasil
 - México

- Argentina
- Estados Unidos

- Manejo de mercancías peligrosas

- Manejo de proyectos especiales

- Manejo de cabotajes
 - Cali
 - Medellín
 - Barranquilla
 - Cartagena

Exportaciones

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 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.
- **Logística integral**
- Cargas extradimensionadas.
- Distribución física.
- Estudio de factibilidad de rutas y recomendaciones.
- Análisis de gastos desde el punto de origen hasta el sitio de obra
- Seguimiento de carga y procesos.

Logística para ferias y exposiciones

- Recogida en el almacén del cliente
- Despachos de aduana temporal/ Definitivo
- Almacenaje (Recinto aduanero)
- Transporte de consolidados (tránsitos aduaneros).

Servicios de atención en feria

- Entrega al pie de su stand
- Personal y asesoramiento a disposición del cliente

- Alquiler de equipo especial como grúas, remolques, etc.
- Manipulación y almacenaje de embalajes vacíos.
- Documentación y despacho de aduanas de posibles ventas.

Aduana

- Ejecución y control de nacionalización de mercancías.
- Manejo de sistemas especiales de importación y exportación (Plan Vallejo).
- Estudio y clasificación arancelaria de mercancías.
- Control de importaciones temporales a corto y largo plazo
- Asesoría en legislación aduanera y régimen cambiario
- Elaboración y trámite de registros y/o licencias a través de VUCE.

Bodegaje

- Depósitos habilitados de aduanas.
- Bodegaje simple y aduanero.
- Gestión y control de inventarios.
- Empaque y reempaque.
- Tránsito aduanero.
- Asesoría y capacitación.
- Almacenaje cuarto frío.

Manejo de carga

- Inspección de carga
- Embalaje, reembalaje, contenerización, marcación y estiba de carga.
- Negociación y coordinación con líneas navieras y charter.
- Supervisión y manejo portuario.

Capítulo 5: Actividades de acercamiento a clientes potenciales

Actualmente la empresa hace presencia en dos importantes ferias de calzado: International Footwear & Leather Show (IFLS), y Feria Internacional de Cuero, Calzado y Marroquinería (Expocuero Asoinducals).

- **International Footwear & Leather Show (IFLS)**

Es un evento especializado en la exhibición de calzado, marroquinería y prendas de vestir en cuero, que integra las últimas tendencias en diseño y moda de producto terminado a través de las principales colecciones que ofrece la industria colombiana y otros países como Brasil, México, nicaragua, Portugal, Francia y España. Este evento se realiza semestralmente y para el año 2019 se llevará a cabo entre los días 13. 14 y 15 de agosto, en los cuales Transcointer S.A.S hará presencia como en años anteriores con la finalidad de captar potenciales clientes, además de brindar asesoría a clientes en materia de trámites para operaciones de comercio exterior.

Con alrededor de 20 años de trayectoria, el IFLS es reconocido como la mas importante plataforma de negocios de Colombia y la región andina para el sector calzado, cuero y sus manufacturas, donde fabricantes, compradores locales e internacionales, diseñadores, proveedores de insumos, tecnología, servicios y componentes se reúnen con la moda y la innovación.



Ilustración 8. Feria de calzado, marroquinería y prendas de vestir en cuero. Tomada de www.ifls.com

- **Expocuero ASOINDUCALS**

Este evento realizado anualmente en la ciudad de Bucaramanga busca promover el sector del calzado en el departamento de Santander, así como también impulsar la economía, la competitividad, la productividad y el emprendimiento del mismo. Este año se realizó durante los días 16, 17, 18 y 19 de julio en el centro de convenciones Neomundo.

La asistencia a esta feria es de vital importancia ya que por medio de ella se pueden reforzar los lazos comerciales con los actuales clientes de TRANSCOINTER, así como también buscar crear nuevas alianzas con nuevos clientes que deseen realizar sus operaciones de comercio exterior con la compañía.



Ilustración 9. Expo cuero Asoinducals. Tomado de www.asoinducals.org

La labor de la empresa Transcointer S.A.S durante ambos eventos consiste en ir por cada uno de

los pabellones de empresarios santandereanos con material institucional como lo son tarjetas de presentación y tarifarios, brindando, como se mencionó anteriormente, asesorías en todo lo relacionado a operaciones de comercio exterior, así como también ofreciendo sus servicios como operador logístico. De haber algún interesado, se procede a brindar la asesoría en materia o a la cotización del servicio.

- **EXPO ALADI 2019**

Este evento reúne a empresarios de diferentes países de Latinoamérica entre los que se encuentran: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, México, Panamá, Perú, Ecuador y Uruguay. El evento, que para este año se realizará en la ciudad de Bucaramanga (Colombia) entre los días 16, 17 y 18 de octubre, reunirá a 400 exportadores de la región con cerca de 200 compradores de diversos sectores como Agroalimentos, Industrias 4.0, metalmecánica, químicos, ciencias de la vida y sistema moda.



Ilustración 10. Expo Aladi. Tomado de www.procolombia.co

Capítulo 6: Encuesta de calidad Post-servicio

1. ¿Cómo conoció de nuestros servicios?
 - A. Publicidad en redes sociales
 - B. Referido por un contacto comercial o conocido.
 - C. Llamada telefónica por alguien de la empresa
 - D. Otro. ¿Cuál? _____

2. ¿Considera que el tiempo de respuesta tanto a su solicitud como a sus dudas e inquietudes fue?
 - A. Rápido
 - B. Adecuado
 - C. Tardó más de lo esperado

3. En una escala de 1 a 5, donde 1 es el mas bajo y 5 el mas alto, cuál ha sido su nivel de satisfacción respecto al servicio que se le ha prestado

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. De las siguientes opciones, indique ¿cuál de las siguientes características considera como de mayor fortaleza de nuestra empresa durante la prestación del servicio ofrecido? Por favor seleccione sólo una.
 - A. Eficacia en la coordinación de la logística
 - B. Servicio al cliente
 - C. Respuesta oportuna a solicitudes e inquietudes
 - D. Tarifas
 - E. Cumplimiento en los tiempos pactados

5. ¿Volvería a trabajar con Transcointer S.A.S para un nuevo proceso de exportación/ importación?

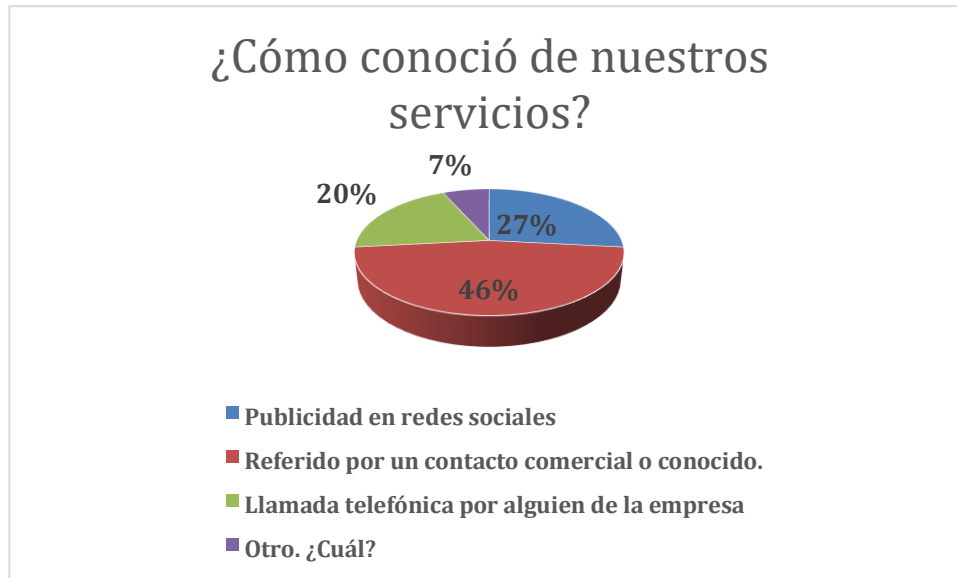
SI_____ No_____

6. ¿Recomendaría los servicios ofrecidos por Transcointer S.A.S a un contacto comercial o conocido para procesos de comercio exterior?

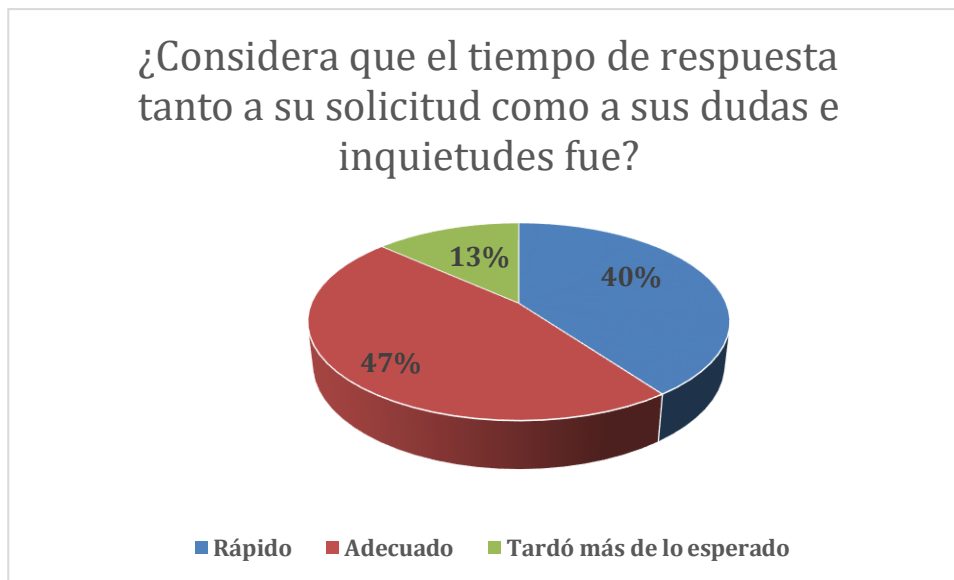
SI_____ No_____

Para la realización de estas encuestas se tomó una muestra de 15 empresas de las que actualmente trabajan con Transcointer en calidad de clientes, arrojando los siguientes resultados:

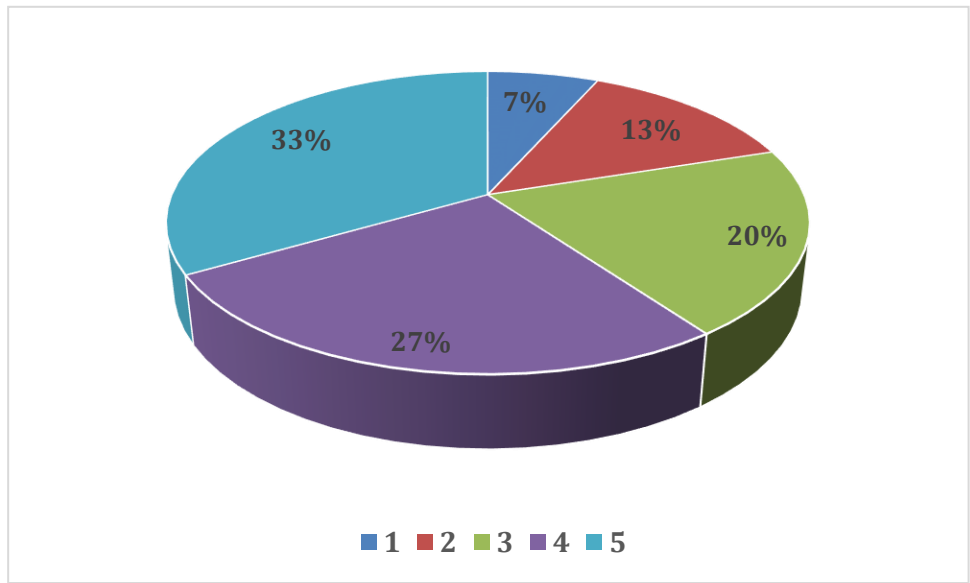
1.



2.



3. En una escala de 1 a 5, donde 1 es el más bajo y 5 el más alto, cuál ha sido su nivel de satisfacción respecto al servicio que se le ha prestado

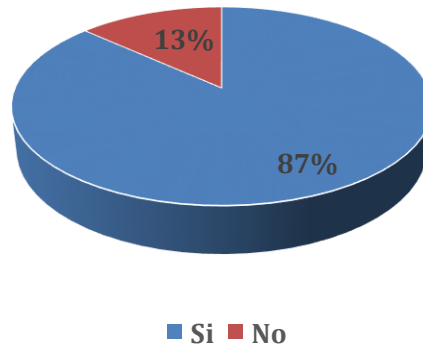


4. De las siguientes opciones, indique ¿cuál de las siguientes características considera como de mayor fortaleza de nuestra empresa durante la prestación del servicio ofrecido? Por favor seleccione sólo una.



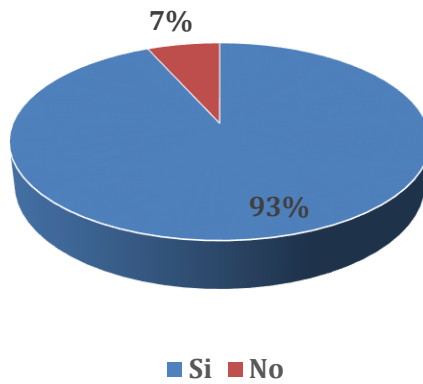
5.

¿Volvería a trabajar con Transcointer S.A.S para un nuevo proceso de exportación/ importación?



6.

¿Recomendaría los servicios ofrecidos por Transcointer S.A.S a un contacto comercial o conocido para procesos de comercio exterior?



CONCLUSIONES

- La falta de interés y conocimiento por parte de las empresas de la región al momento de internacionalizarse aún genera grandes retos para la economía. Esto puede generar oportunidades para las empresas destinadas al agenciamiento aduanero y transporte internacional para que presenten un servicio más enfocado hacia el asesoramiento y el acompañamiento de procesos de exportación o importación.
- La empresa Transcointer S.A.S cuenta con presencia en diferentes buscadores web, así como presencia en redes sociales. Sin embargo, aún debe incrementar su participación en estos medios de manera que pueda captar la atención de clientes de diferentes sectores a los que pueda interesarles los servicios ofrecidos por la compañía. Además, la empresa no cuenta en la actualidad con un área comercial encargada de la captación y fidelización de clientes, lo cual ha dificultado la diversificación hacia otros sectores.
- A pesar de que actualmente la empresa se encuentra en un proceso de transformación debido al cambio de gerencia, cuenta con recurso humano competente que tiene la capacidad de generar un servicio acorde con las necesidades de los clientes, permitiendo la sostenibilidad de la empresa.

Recomendaciones

- Se recomienda a la empresa una mayor participación en sus redes, implementando estrategias como publicación de contenido de interés que capte la atención de empresas que deseen iniciar sus actividades de comercio exterior y necesiten de la asesoría de una empresa de agenciamiento aduanero.
- Se recomienda también la asignación de una persona quien se encargará del área comercial de la empresa, a fin de garantizar la captación y fidelización de clientes para la compañía, permitiendo así el cumplimiento de objetivos de la misma. De esta manera, se realizará la ejecución y control de estrategias comerciales.

Referencias

All Trans Ltda. *All Trans Ltda Transportes Internacionales*. Tomado de

<https://www.alltransltda.com/>

Asoinducals. (2019). *Asociación de Industriales del Calzado y Similares*. Tomado de

<http://www.asoinducals.org/event/expo-cuero-asoinducals-2018/>

Coltrans S.A.S. *Coltrans S.A.S*. Tomado de

<http://www.coltrans.com.co/es/>

Conexión Cargo International. *Conexión cargo International S.A.S*. Tomado de

<http://conexioncargointernational.com/>

customerfocus. (2015). *Las 5 mejores plataformas de CRM para grandes empresas*. Tomado de

<http://www.customerfocus.es/5-mejores-plataformas-crm-grandes-empresas/>

Guía Soluciones TIC. (2017). *CSYP - ERP. Software ERP para operadores de comercio exterior*.

Tomado de

<https://www.guiadesolucionestic.com/soluciones-verticales/sector-comercio-exterior/plataformas-especializadas-en-soluciones-para-comercio-exterior/3384-csyp-erp-software-erp-para-operadores-de-comercio-exterior>

Granandina Ltda. *Agencia de Aduanas Granandina Ltda Nivel 1*. Tomado de

<https://www.granandina.com/lacompania.htm>

IFLS. (2019). *International Footwear & Leather Show*. Tomado de

<https://www.ifls.com.co/>

Legiscomex. (2017). Tomado de

<https://www.legiscomex.com/>

Londoño, J., Moreno, J., Zuluaga D. (2013). *Diagnóstico y propuesta de mejoramiento de las estrategias comerciales para la empresa Haydear Ltda. En Bogotá D.C.* universidad del Rosario Bogotá D.C. Tomado de

<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4225/1020738665-2013.pdf;jsessionid=545E10BCF0B8BD2918942DE80DA703D9?sequence=1>

Ortiz, T. (2018). *Plan de mejoramiento en el área comercial de Agencia de Aduanas Profesional*

Procolombia. (Enero, 2018). *Informe de Gestión 2017*. Tomado de

http://www.procolombia.co/sites/default/files/procolombia_informe_de_gestion_2017_.pdf

Procolombia. (Mayo, 2019). Expo Aladi 2019. Tomado de

<http://www.procolombia.co/lista-de-eventos/expo-aladi-2019-reunira-empresarios-de-mas-de-13-paises-en-bucaramanga>

Procolombia. (Julio, 2016). *¿Qué es un agente aduanero?* Tomado de

<http://www.colombiatrader.com.co/preguntas-frecuentes/que-es-un-agente-aduanero>

Ranya, B. (2015). *5 mejores softwares de inbound marketing para tu empresa*. Ids. Agency.

Tomado de:

<https://www.ids.agency/es/blog/5-mejores-software-de-inbound-marketing-para-tu-empresa>
SIAP S.A.S. Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia. Tomado de
<http://dspace.tdea.edu.co/bitstream/tda/364/1/PLAN%20MEJORAMIENTO%20SIAP.pdf>
Transinterlogística S.A.S. (Julio 2, 2012). *Transinterlogística S.A.S.* Tomado de
<http://transinterlogisticasas.blogspot.com/>