

AAA – (ASESORAMIENTO DE AGENCIA  
ADUANAL)

INTEGRANTES:  
XIOMARA LÓPEZ  
PÉREZ  
ANDRÉS CAMILO  
SILVA

DOCENTE: MARITZA ARIAS  
HERNANDEZ ASIGNATURA:  
OPCIÓN DE GRADO 1 GRUPO:  
50101

CUN  
(CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL)  
IBAGUÉ-TOLIMA

## TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Compromisos del autor
3. Presentación general del proyecto
4. Objetivos
  - 4.1 General
  - 4.2 Específicos
5. Misión
6. Visión
7. Desarrollo del proyecto
  - 7.1 Ideación
8. Análisis del entorno y contexto de la idea de negocio.
9. Objetivos d desarrollo sostenible
  - 9.1 Teoría de valor compartido
  - 9.2 Pestel
  - 9.3 Foda
10. Tecnologías disruptivas
  - 10.1 Análisis del sector económico
11. Identificación del problema, necesidad, reto u oportunidad.
  - 11.1 Árbol de problemas y objetivos
12. Descripción de la idea de negocio
  - 12.1 Innovación
13. Contextualización
14. Análisis de la demanda

15. Análisis de la Oferta
16. Análisis de la comercialización
17. Análisis de los proveedores
18. Segmentación del mercado
19. Propuesta de valor
20. Diseño de servicio
21. Ficha técnica
22. Precio de venta
23. Prototipo
24. Características del servicio
25. Características del prototipo
26. Interacción entre el cliente y el prototipo
27. Evidencia del prototipo
28. Modelo running lean
29. Tabulación y análisis de la información
30. Lecciones aprendidas y recomendaciones
31. Conclusión
32. Bibliografía

## **1. Introducción**

El presente trabajo comprende información general acerca de la empresa AAA - (asesoramiento de agencia aduanal) donde hablaremos del detallado desarrollo y avance de este servicio que estaremos brindando. Donde nos desenvolveremos en la descripción de nuestro proyecto, nuestros objetivos, nuestra misión, visión, etc. Dando a conocer cuál es nuestro propósito como empresa, cual es nuestro mercado meta, y cuáles son nuestras aspiraciones alcanzar.

## **2. Compromisos del autor**

Yo Xiomara López Pérez identificada con numero de cedula 1007846782 estudiante del programa Negocios Internacionales declaro que:

El contenido del presente documento es un reflejo de mi trabajo personal y manifiesto que, ante cualquier notificación de plagio, copia o falta a la fuente original, soy responsable directo legal, económico y administrativo sin afectar al director del trabajo, a la Universidad y a cuantas instituciones hayan colaborado en dicho trabajo, asumiendo las consecuencias derivadas de tales prácticas.

Firma: Xiomara López Pérez

Yo Andrés Camilo Silva identificado con numero de cedula 1110580934 estudiante del programa Negocios Internacionales declaro que:

El contenido del presente documento es un reflejo de mi trabajo personal y manifiesto que, ante cualquier notificación de plagio, copia o falta a la fuente original, soy responsable directo legal, económico y administrativo sin afectar al director del trabajo, a la Universidad y a cuantas instituciones hayan colaborado en dicho trabajo, asumiendo las consecuencias derivadas de tales prácticas.

Firma: Andrés Camilo Silva

### **3. Presentación general del proyecto**

AAA- (Asesoramiento de agencia aduanal) es un proyecto empresarial, encargado de ofrecer un servicio al mercado con el fin de poder satisfacer la necesidad de aquel que lo adquiera.

#### **AAA:**

Somos una empresa que como su mismo nombre lo indica esta encargada de asesorar y capacitar a aquellas pequeñas o medianas empresas que deseen realizar actividades de comercio internacional (Exportaciones e importaciones).

Aclarando que AAA es una empresa que exclusivamente se encarga de capacitación, asesoramiento y tramites. Somos responsables de capacitar a nuestros clientes en procesos de documentación, logísticas y plan de acción de un proceso de comercio internacional, ya sea con procesos documentales y de logísticas en importación o en exportación.

#### **Función:**

Nosotros como empresa encargada de asesoramiento, capacitación y tramitación tenemos como función principal actuar como colaboradores ante las autoridades aduaneras en el cumplimiento de las normas legales relacionadas con los procedimientos aduaneros y las actividades de comercio exterior de nuestros clientes.

El objetivo de ello es poder brindarle al cliente toda la información requerida, la tramitación y pasos a seguir para que este pueda capacitarse en trámites de comercio internacional y realizar sus actividades de comercio internacional.

## **Objetivo:**

Somos conscientes de que existen muchas empresas o entidades encargadas de poder desarrollar actividades de comercio internacional, pero también como empresa somos conscientes de que existen personas o sociedades que desean adquirir estos conocimientos para realizar por si mismos sus propias actividades de comercio exterior e internacional, buscando reducir costes o terceros que realicen estas actividades por ellos, y sobre todo buscan capacitarse y adquirir conocimientos sobre como empezar a entrar en el mercado global, como poder moverse dentro del mercado extranjero, y poder realizar actividades de comercio de manera individual.

Es por ello como empresa ofrecemos también ese servicio con valor agregado de poder no solo brindar el desarrollo de estas actividades económicas internacionales; sino también de asesorar y capacitar aquellos clientes que estén interesados en comenzar a realizar estas tramitaciones de manera individual; y es por ello por lo que nosotros hemos creado AAA- (Asesoramiento de agencial aduanal) que busca poder beneficiar aquellas personas naturales o a empresas que desean adquirir estos conocimientos, que desean capacitarse y a un futuro pertenecer con sus actividades al mercado internacional.

## **Beneficios de adquirir nuestro servicio de tramitación y logística para sus actividades en el comercio internacional**

### **Asesoramiento en transporte internacional**

Las legislaciones son diferentes en cada país, por lo que en algunos es más accesible el transporte que en otros. Los agentes aduanales conocen el tipo de acuerdo comercial que existe entre los países, además de conocer los términos legales, las plataformas logísticas que existen a nuestra disposición y qué operadores actúan entre ellas, con qué frecuencia o a qué precio.

**1. Manejo de documentos operacionales.** Existen una gran cantidad de personas involucradas en el proceso comercial y una serie de documentos que se deben entregar a cada uno de los implicados. Los profesionales certificados te ahorrarán mucho tiempo en la documentación impuesta por las autoridades aduaneras.

**2. Ahorro de costos de empaque.** Los agentes aduanales conocen proveedores logísticos, por lo que asignarán la carga a la compañía que ofrezca mejores cotizaciones.

**3. Prevención de errores o incidencias.** En la mayoría de los casos puede existir algún imprevisto que afecte la mercancía y pueda generar un bloqueo. Por ejemplo, una inspección o detención de carga. Los agentes son expertos en este tipo de temas y podrán tratarlos de manera eficiente para que no haya contratiempos en las entregas.

**4. Acceso a mercados internacionales.** Facilitan el acceso al mercado internacional, ya bien sea para importar insumos o exportar un

producto terminado, elevando la competitividad y productividad de tu empresa.

## **Beneficios de capacitación para una persona o empresa en nuestra empresa**

**Acceso a nuevos mercados.** Es importante porque incrementamos oportunidades de negocios, es decir, volúmenes de producción, niveles de calidad, así como nuevas formas y presentaciones de nuestros productos.

**Desarrollo y crecimiento de una empresa al generar nuevos ingresos.** La oportunidad de obtener divisas verdes nos da la posibilidad de invertir en nuevas tecnologías, así como generar mayor efectividad en nuestra productos y servicios, ahora con las tendencias de la Revolución Digital 4.0.

**Aprovechar la capacidad de producción instalada.** Si nuestra capacidad de producción instalada no está al 100%, es tiempo de ponerla a trabajar para otros mercados y con el tiempo ir incrementándola.

**No depender solamente del mercado local.** Trabajar en mercados internacionales, nos da la oportunidad de no depender de un solo mercado local, regional o nacional, con competencias desleales y precios marginados de venta.

**Fortalecimiento de la competitividad de los productos en calidad y precio.** El ingresar a otros mercados que son diferentes al nuestro nos hace ser mejores en los aspectos de presentación y canal de venta, lo cual nos hace buscar la alta competitividad, calidad y mejor costo.

**Actualización tecnológica y mejora de la imagen empresarial.** Como lo mencionamos, la Revolución Digital 4.0 nos estará orillando a tener diferentes plataformas y formas de venta (e-commerce). Esto será a través de redes, que, a su vez, nos obligarán a entrar de manera masiva, a varios mercados con cadenas de optimización logística y con mejores costos.

**Generación de empleos y de divisas para el país.** El vender en una moneda diferente a la de nuestro país nos permite poder ser rentables, competitivos y lo más importante a poder comprar maquinaria e insumos en el extranjero que mejore la producción de nuestros productos o servicios.

## **4. Objetivos**

Nuestro objetivo principal como empresa es apoyar a los pequeños y medianos empresarios e individuos en todo lo referente a comercio exterior en tres circunstancias: importación, exportación y en la regulación o transparencia de todos los trámites aduaneros. Además de eso ofrecer un servicio adicional con valor agregado que es la capacitación, asesoramiento y gestión en procesos de actividades comerciales internacionales

### **4.1 Objetivo general**

Proveer un servicio exclusivo en tramitación, capacitación y asesoramiento en Aduanas y Comercio Exterior eficiente, involucrando la excelencia y calidad en cada operación y proceso de aprendizaje con un menor tiempo y un precio competitivo, en beneficio de la satisfacción de nuestros clientes.

## **4.2 Objetivos específicos**

-Velar por mantener satisfecho al cliente, a través de la prestación de un servicio de calidad, oportuno y seguro.

-Fomentar un clima laboral favorable, donde se capacite a los empleados en temas relacionados con calidad, trabajo en equipo y normatividades aduaneras y comercio internacional; a través de un proceso de mejora continua que les permita un mejor desarrollo profesional y personal.

-Contar con los recursos humanos y técnicos necesarios, que garanticen la prestación de un servicio de calidad.

-Realizar revisiones periódicas al Sistema de Gestión de Calidad de la compañía, para así garantizar la mejora continua en todos los procesos de aprendizaje de los clientes.

## **5. Misión**

Atender las necesidades en Trámites aduaneros y asesoramiento técnico-legal en comercio internacional de nuestros clientes de cualquier sector económico, y ser reconocidos como la mejor alternativa de soporte tramitación y de aprendizaje para el crecimiento de sus operaciones, diseñando y ejecutando operaciones seguras y confiables pensadas a la medida de sus necesidades.

## **6. Visión**

Destacar a nivel nacional como la única empresa encargada de ofrecer un servicio de trámites aduaneros y adicional el asesoramiento y capacitación en trámites y actividades de comercio internacional, con alto nivel educativo para brindarle a nuestros clientes.

## **7. Desarrollo del proyecto**

Si usted ha intentado ingresar o sacar mercancía del país seguramente sabrá que no es tarea fácil; por tal razón, conocer el rol de nuestra empresa AAA es tan importante como su mercancía.

La apertura comercial en la cual Colombia se ha involucrado desde hace varios años ha brindado la oportunidad a muchos empresarios de sacar sus productos al extranjero y traer insumos de otras latitudes. Aunque este hecho resulta sin duda ventajoso, la documentación que se exige tanto a importadores como a exportadores es voluminosa y vuelve tediosos los trámites. Es por ello que como empresa estamos aquí; no solo para ofrecerle el servicio de ser terciarios en los procedimientos de sus exportaciones e importaciones, sino además para ofrecerle un servicio adicional de asesoramiento, capacitación y educación aduanera.

Nuestra empresa actúa como colaboradora ante las autoridades aduaneras en el cumplimiento de las normas legales relacionadas con los procedimientos aduaneros y las actividades de comercio exterior.

AAA como lo mencionamos anteriormente es una empresa que se encargara de 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.

Tenemos 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.

Por otro lado, AAA cuenta con un servicio adicional de valor agregado que se centra en la parte educativa de los clientes; esto quiere decir que ofrecemos capacitación y asesoramientos en actividades y procedimientos aduaneros para realizar actividades de comercio internacional.

La empresa cuenta con 3 módulos educativos, donde cada uno tiene un grado de capacitación e información diferente; cada módulo consta de unas temáticas específicas, que se irán trabajando entre el instructor y el aprendiz.

Cada instructor deberá estar presente durante el proceso educativo del aprendiz, capacitándolo, brindándole la información que se requiera, gestionando dudas, resolviendo talleres de practica e incentivándolos a poner a prueba los conocimientos que vayan adquiriendo.

En cada módulo se enseñarán los procesos a realizar para iniciar actividades de comercio internacional, donde se capacitará al estudiante desde lo más básico; hasta llegar a realizar actividades de mercado global de manera individual.

También contamos con un espacio para conferencias sociales donde traeremos grandes empresarios del sector del mercado global, para que compartan sus experiencias, sus recomendaciones, sus propios procesos; y donde abarcaremos temáticas generales de aprendizaje como:

1. Análisis, asesoría y aplicación de fundamentos jurídicos y fiscales.
2. Tratados comerciales.
3. Tratados de libre comercio.
4. Reglas de origen, derecho e impuestos.
5. Coordinación de procesos logísticos.
6. Intervención de terceros.

La empresa cuenta con personal calificado, en licenciatura de negocios internacionales, aduanas, comercio exterior y mercadeo. Con el fin de brindarles docentes capacitados y profesionales a nuestros estudiantes; los cuales se encargarán no solo de asesorarlos en cómo realizar sus actividades de comercio exterior, sino también les enseñaran a identificar oportunidades de mercado global, donde les enseñaran educación internacional, donde los prepararan para detectar amenazas o beneficios en el mercado extranjero, etc....

## **Requisitos altos para ser cliente interesado en exportar o importar**

El servicio de AAA debe ser requerido por empresas que estén legalmente constituidas y cumplan con todos los requisitos de ley como: registro de cámara y comercio, RUT y estado financiero. Adicionalmente, la empresa realiza una visita a las instalaciones físicas del cliente para verificar que sí existe y que los datos suministrados son verídicos.

...Esto se hace con el “propósito de protegerse de prácticas relacionadas con lavado de activos, contrabando, evasión y cualquier otra conducta irregular”, según el artículo 27-1 del Decreto 2685...

Nosotros como empresa somos responsables por la exactitud y veracidad de la información contenida en los documentos que suscriban, y responden administrativamente cuando por su actuación hagan incurrir a su usuario en infracciones. Esto quiere decir que cuando la empresa comete una equivocación en algún documento o liquidación de impuestos, será esta la encargada de pagar las sanciones y no la empresa que la contrate, así como la asunción de sanciones o del decomiso de las mercancías.

## **7.1 Ideación**

Nuestra idea de proyecto es poder convertir AAA- (Asesoramiento de agencia aduanal) en una empresa que no solo beneficie a aquellas pequeñas y medianas empresas en actividades y procedimientos de tramitación y logística internacional sino también asesorar y capacitar a esas empresas que deseen tener libremente la posibilidad de incursionar de manera individual en el mercado global, poder contribuir a traer múltiples beneficios a nuestro mercado local; gracias a los servicios que estamos ofreciendo.

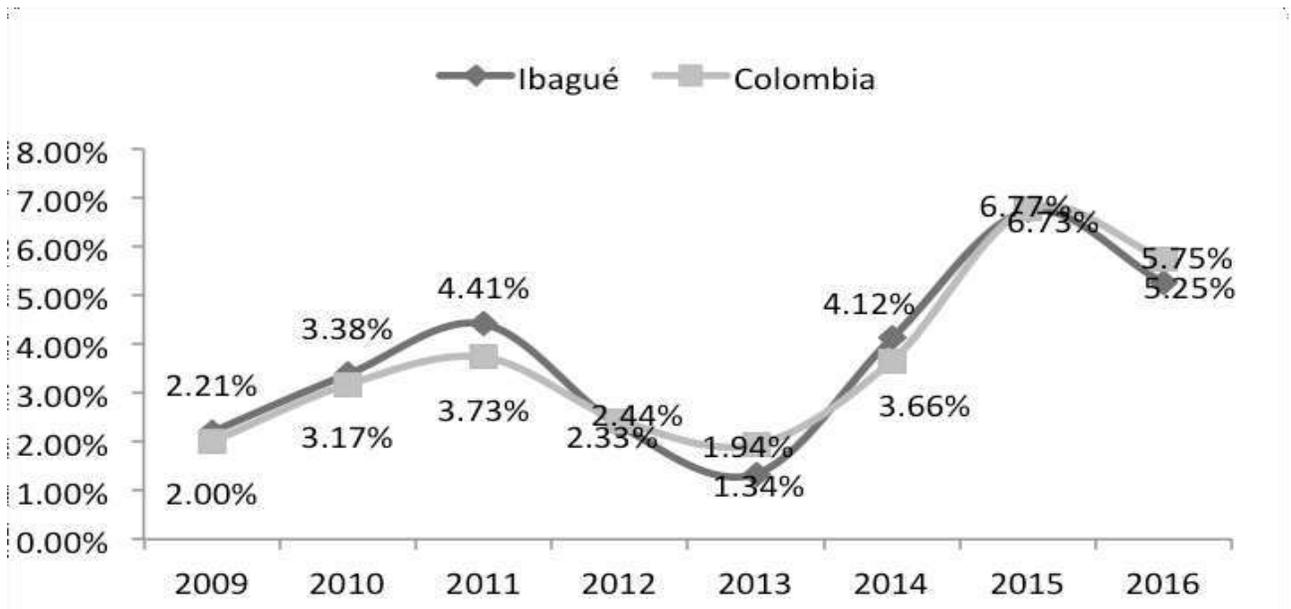
Sí, así es. Beneficiar a nuestro país gracias a que nuestra idea es poder capacitar e incentivar a los empresarios a que por sí solas pueden lograr desarrollar actividades de comercio internacional, incentivarlas a crear empresas que se desenvuelvan en el mercado global, fomentado a la exportación e importación de productos en nuestro país, generando mayor tasa de empleo, riqueza, y dinero en nuestro territorio nacional.

## 8. Análisis del entorno y contexto de la idea de negocio

### - Limitaciones, inconformidades y frustraciones

Nuestra empresa fue constituida en la ciudad de Ibagué y su entorno se desarrolla en esta misma, Ibagué siendo una ciudad con tasa baja en desarrollo económico y tasa alta en desempleo, se convierte en una de nuestras mas grandes limitaciones. En unos estudios más recientes realizados por el DANE en el año 2016 se evidencia la gran inflación y el bajo desarrollo económico que ha sufrido la ciudad.

**Grafica de inflación**



Fuente: <https://ibaguecomovamos.org/wp-content/uploads/2017/11/1-2.png>

Grafica del IPC y Desarrollo económico:



Fuente: <https://ibaguecomovamos.org/wp-content/uploads/2017/11/2-2.png>

Nuestro mayor miedo y a la vez problema es incursionar una empresa e invertir en ella después de analizar el sector económico y la crisis por la que se enfrenta la ciudad, por otro lado, cabe mencionar que la ciudad de Ibagué nos proporciona unas grandes desventajas como empresa. Puesto que como somos una empresa encargada de procesos aduaneros, esta ciudad no cuenta con puntos estratégicos de aduanas, ni puertos. Es por ello por lo que como empresa nos preocupa el hecho de llegar a posicionarnos con estas derivadas desventajas con las que contamos.

Teniendo en cuenta que además la ciudad no dispone de una gama amplia de empresas, ya que las mismas empresas analizan estas problemáticas y no recurren a incursionar sus proyectos en esta ciudad; siendo este otro punto que nos deja en desventaja. Ya que nuestro servicio va dirigido es a esas pequeñas y medianas empresas que desean realizar procesos de comercio internacional.

## **9. Objetivos del desarrollo sostenible**

Nuestra meta con la creación de la empresa AAA, es que las personas y los empresarios pequeños y medianos adquieran por medio de nosotros un buen servicio en procesos de actividades económicas internacionales y reciban un asesoramiento muy profesional en sus negocios e inversiones en el extranjero.

1. Fomentar empleo en la ciudad incursionando a nuestra empresa profesionales capacitados.
2. Fomentar mayor grado educativo y de capacitación en procesos de comercio internacional a las empresas para incrementar el desarrollo económico local.
3. Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, y la modernización de incursionar en el mercado global.
4. Aumentar significativamente el acceso a mercados internacionales, a la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso nacional y asequible a pequeños y medianos empresarios.
5. Proporcionar acceso a sistemas, herramientas, información y procedimientos para todos nuestros clientes interesados en adquirir nuestro servicio.

## 9.1 Teoría de valor compartido

Nuestra empresa basa su teoría de valor compartido en la EDUCACIÓN, AAA además de ofrecer un servicio en procesos de comercio internacional, se visualiza en campos educativos; dando a conocer a la población que nuestro valor compartido va dirigido a la educación aduanera. Donde como empresa estaremos capacitando y asesorando a nuestros clientes en cómo realizar actividades de comercio exterior, contando con personal altamente calificado, como lo son docentes y profesionales capacitados en áreas como aduanas, negocios internacionales, logística, transporte internacional, procesos aduaneros, documentación, etc.

La Creación de Valor Compartido amplía nuestro compromiso con las buenas prácticas y la sostenibilidad, dos factores importantes a la hora de mitigar los riesgos de nuestro negocio, proteger nuestra reputación y, en el caso de la sostenibilidad, reducir costes. En definitiva, la Creación de Valor Compartido consiste en garantizar nuestra competitividad y nuestro éxito comercial a largo plazo.

Nuestro compromiso con la creación de valor compartido nos identifica como una empresa que emprende acciones de manera sistemática para generar valor otras empresas o personas que se dediquen a la docencia y educación, los consumidores de este servicio y los empleados.

Nuestro objetivo es generar alto nivel de desarrollo económico local por medio de actividades de comercio internacional como lo son las exportaciones e importaciones y por otro lado capacitar de manera eficiente aquellos clientes interesados en aprender a realizar de manera individual sus actividades de comercio exterior.

## **ANALISIS**

### **9.2 PEST**

Por medio de este análisis vamos a realizar una investigación que nos ayude a definir las condiciones de nuestro entorno y los factores externos que ayuden a él eficaz funcionamiento de la empresa y así poder tener información más detallada del contexto a desarrollar conociendo las tendencias futuras y así definir con antelación las estrategias de éxito y los objetivos a lograr de nuestra empresa.

## **POLITICO**

Nuestra empresa está regida a todas las políticas legales de nuestro país y nuestros servicios están altamente calificados y cumplen con todos los estándares de calidad, cumpliendo así con leyes como la Resolución 2117 de 2010. los procesos de importación y exportación que realizamos ayudan a la fomentación del comercio exterior y globalización entre países, y generar desarrollo económico a nivel nacional.

## **ECONOMICO**

El nivel de rentabilidad de nuestra empresa con base a nuestro servicio es estable y va en aumento con nuestra necesidad económica creada, de igual manera nuestros costos económicos de insumos y servicios pueden aumentar dependiendo la inflación a la que se somete nuestro país, nuestra empresa brinda precios asequibles para nuestros clientes que y les brinda la garantía económica de una buena inversión que valdrá la pena para sus actividades de comercio internacional.

## **SOCIAL**

Nuestra empresa situada en la ciudad de Ibagué aplica el estudio de la demografía para tener conocimiento de sus posibles y futuros clientes, la ubicación de nuestra empresa geográficamente brinda facilidad para el gran porcentaje de nuestros clientes, estando ubicada en el centro de la ciudad de Ibagué, de igual manera buscando siempre innovar, brindamos la opción de la prestación de nuestros servicios de procesos de comercialización internacional y por otro lado ofreciendo en servicio con un área única y exclusiva de educación aduanera, capacitando y asesorando a nuestros clientes.

Nuestra tecnología está a la altura de los mejores procesos de comercio internacional, gracias a la variedad de contactos e información que requerimos, contando con todas las herramientas físicas y tecnológicas que tenemos para el desarrollo de estos procedimientos del área educativa.

**TECNOLOGICO**

La implementación la tecnología y las redes sociales ha sido un pilar importante para el crecimiento de nuestra empresa ya que por medio de teléfonos inteligentes brindamos la información y concretamos las citas con nuestros clientes, la ayuda de redes sociales logra el aumento de interés del público por medio de testimonios de clientes que ya han realizado sus procesos de exportación o importación con nosotros y encuentran pruebas de nuestro trabajo realizado que están al alcance de todas aquellas personas que estén dentro de este mundo tecnológico.

**ECOLOGIC**

Nuestra empresa apoya al cuidado del medio ambiente, contando con instalaciones que aportan al cuidado del medio ambiente queriendo generar un impacto y sobre todo conciencia, estas instalaciones cuentan con luces ahorrativas, personal encargado del reciclaje dentro de la empresa, realizando campañas de reciclaje, etc.

**O**

Nuestra empresa se esfuerza por cumplir todas las normativas que establece nuestro estado respecto a la Bioseguridad y así prevenir factores de riesgo.

El cumplimiento y compromiso de nuestra empresa con regímenes como:

° Ley 711 de 2001

° Resolución 2827 de 2006

° Resolución 2117 de 2010

**LE  
GAL**

### 9.3 ANALISIS FODA:

Por medio de este análisis nuestra empresa podrá diseñar estrategias para afrontar su futuro a corto, mediano y largo plazo y así mejorar la rentabilidad, posicionamiento y funcionamiento de esta en un entorno externo e interno.

Fijando principalmente los objetivos a alcanzar de nuestra empresa respecto a su entorno definimos que nuestro objetivo principal es hacer que nuestro posicionamiento en la ciudad de Ibagué sea más notable, éxito y garantizado promoviendo un ambiente de trabajo sano, eficaz, eficiente y rentable.

#### **DEBILIDADES**

Nuestra empresa como todas las del mercado cuenta con algunas de debilidades como en nuestro caso la ciudad en la que nos encontramos ubicados se han presentado bastantes incrementos en la inflación y el desarrollo económico cada vez disminuye, otro factor importante a tratar es que existen una cantidad promedio de empresarios en la ciudad a diferencia de otras que cuentan con más cantidad, por el mismo hecho de como se encuentra la situación. Es por ello por lo que factores como este y muchos más nos colocan es desventaja, la falta de

aduanas y puertos también se convierte en una debilidad.  
Pero estamos seguros de que llegaremos hacer el cambio e  
incrementar el crecimiento y abirnos a nuevos mercados y  
campos.

La competencia que se genera en el campo o industria de  
empresas que ofrecen servicios como el nuestro no es extenso, así  
que las amenazas no son tan grandes por parte de la competencia,  
Partner solutions s.a.s

es nuestra amenaza ya que es la única empresa en Ibagué

## AMENAZAS

relacionada con nuestros servicios, es una AGENCIA ADUNAL.

Nuestras fortalezas como empresa es que contamos con dos servicios sumamente apetecidos por los empresarios, contamos con un servicio que le permite al cliente colocar sus actividades de comercio internacional en nuestras manos y estar tranquilo de que le garantizamos un buen procedimiento y unos buenos resultados.

Por otro lado, nuestra mayor fortaleza como empresa es que ofrecemos un valor agregado adicional y este es la capacitación y educación aduanera que le brindamos al cliente para que este se asesore en trámites y procesos de comercio global de manera individual, es por ello como empresa tenemos una ventaja muy grande.

Es importante recalcar que contamos con un valor compartido destinado a la EDUCACIÓN y contribuimos en el hecho de favorecer aquellos profesionales capacitados en esta área para generarles empleo.

## FORTALEZAS

Las oportunidades que tenemos como empresa es que en la ciudad en la que estamos ubicados no tenemos bastante competencia, es por ello que somos apetecidos y esto nos abre muchas puertas para incursionar de manera exitosa en el mercado.

A su vez para nuestro equipo de trabajo brinda estabilidad económica y la posibilidad de tener un trabajo estable en que se presente un buen ambiente laboral.

Nuestra empresa logra crear relaciones públicas tanto con nuestros contactos en el exterior como con

**OPORTUNIDA  
DES**

nuestros clientes que nos ayuda a tener oportunidades de ingresos fijos, crecimiento de la marca para así en un futuro crear más empleo y expandirnos.

## **10. Tecnologías disruptivas**

Utilizaremos estrategias disruptivas con una frecuencia alta para afrontar la mayor cantidad posible de restos y problemas que existan con los clientes. Se usarán nuevas funciones tecnológicas para brindar una información cada vez más precisa y especializada y que el margen de error sea el mínimo posible.

### **10.1 Análisis del sector económico**

Como empresa hemos realizado un estudio de mercado, analizando cuales serán nuestras oportunidades y ventajas según el sector donde estaremos ubicados; pero también gracias a este estudio hemos identificado cual es nuestra competencia frente al mercado.

AAA-(Asesoramiento de agencia aduanal) se encontrará ubicada en la ciudad de Ibagué en el centro comercial estación Cl. 60 #No. 12-224 local 102 ya que contaremos con ser el primer local que se dedica a la capacitación y asesoramiento de actividades de comercio internacional.

Por otro lado estuvimos realizando un estudio acerca de las competencias que tenemos en la ciudad, y encontramos que Partner Solutions S.A.S es la empresa más competitiva en el mercado.

## 11. Identificación del problema, necesidad, reto u oportunidad

*-PROBLEMA IDENTIFICADO:*

1. ¿JUEGA LA EDUCACIÓN UN PAPEL IMPORTANTE A LA HORA DE REALIZAR ACTIVIDADES DE COMERCIO INTERNACIONAL?

2. ¿CÓMO REALIZAR ACTIVIDADES DE COMERCIO INTERNACIONAL SIN TERCEROS?

3. ¿CÓMO SABER LAS TENDENCIAS DE MERCADO GLOBAL?

CRITERIO	PROBLEMA A 1	PROBLEMA A 2	PROBLEMA A 3
Conocimiento	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
experiencia			

¿Asesoramiento de un experto si lo requiere lo tenemos?	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
Tiempo (posible solución)	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Costos (posible solución)	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
Impacto	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
¿Qué tanto les llama la atención el desarrollo del problema?	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Alca nce técnico			
TOT AL	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

**- ¿JUEGA LA EDUCACIÓN UN PAPEL IMPORTANTE A LA HORA DE REALIZAR ACTIVIDADES DE COMERCIO INTERNACIONAL?**

Sí, es bastante importante ya que para realizar actividades de comercio internacional se debe saber cuáles son los pasos para seguir, además es importante recalcar que para esto se realizan trámites jurídicos y cualquier acción mal empleada puede traer consecuencias. Unos de los pasos más importantes son:

Inscríbete en el RUT: Para ser importador o exportador, ya sea persona natural o jurídica, es requisito en Colombia estar inscrito en el Registro Único Tributario, RUT. Este registro se hace ante la DIAN.

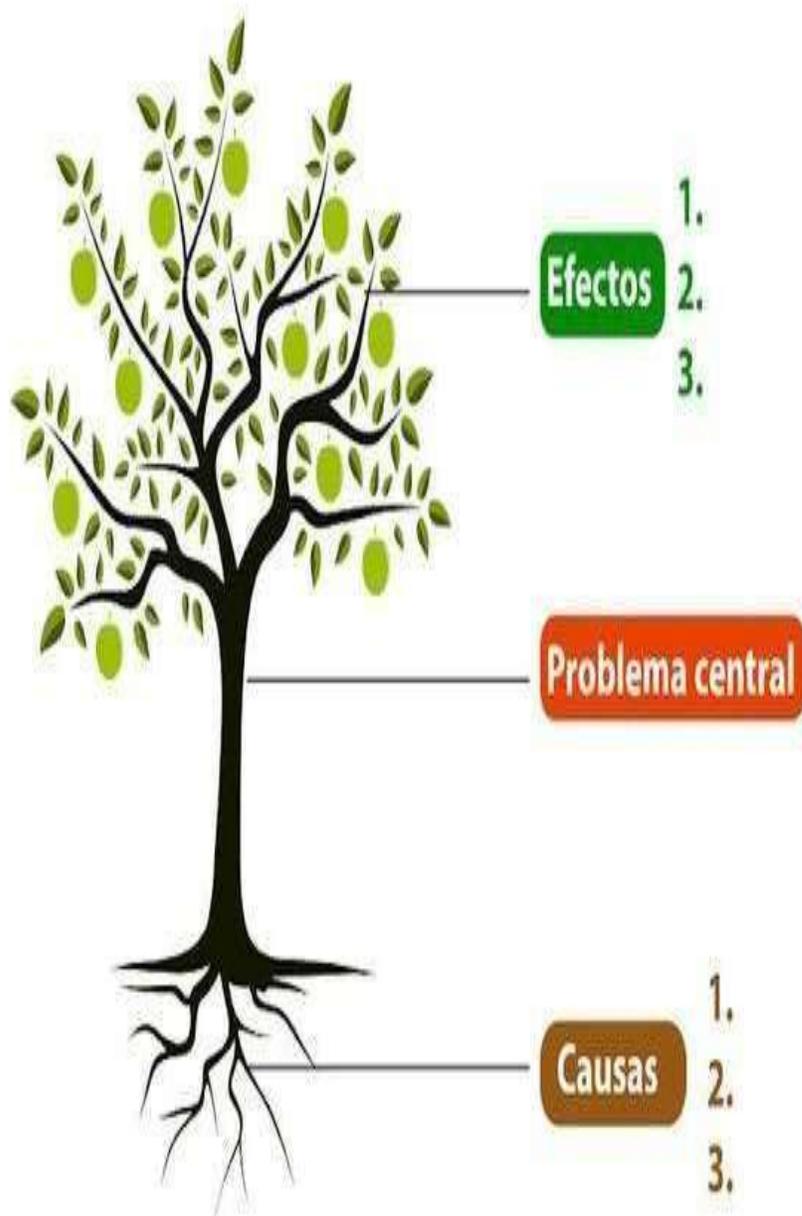
Conoce al detalle lo que se quiere importar: Echeverry explica que es muy importante conocer todas las características del producto que se desea comprar y averiguar los beneficios arancelarios que existen para ciertos productos, según los tratados de libre comercio que ha suscrito Colombia hasta ahora o las exenciones tributarias que ofrece el Gobierno a cierto grupo de productos. Por ejemplo, la importación de bienes de capital para la agroindustria cuenta con apoyo especial del Gobierno.

## **-Ubica la posición arancelaria**

Una vez tengas claro el producto y sus características, debes conocer la posición arancelaria del mismo. Esta se compone de un número de 10 dígitos que identifica su producto a nivel internacional y se encuentra en el Arancel de Aduanas de Colombia. Esta información la encuentras en la página web de la DIAN. Si no es muy clara la posición del producto, puede hacerle una consulta particular a esta entidad la cual tiene un valor de medio salario mínimo legal vigente.

Es por ello por lo que como empresa nos relacionamos a poder solucionar este tipo de problemáticas que más afectan a nuestros clientes y les brindamos el servicio de poder capacitarse y certificarse con nosotros. Ofreciéndoles una educación profunda en procesos aduaneros.

## 11.1 ARBOL DE PROBLEMAS Y OBJETIVOS



### Efectos:

Falta de crecimiento por parte de las empresas o los empresarios al no abriesen a mercados internacionales, y bajo crecimiento económico local.

### Problema central:

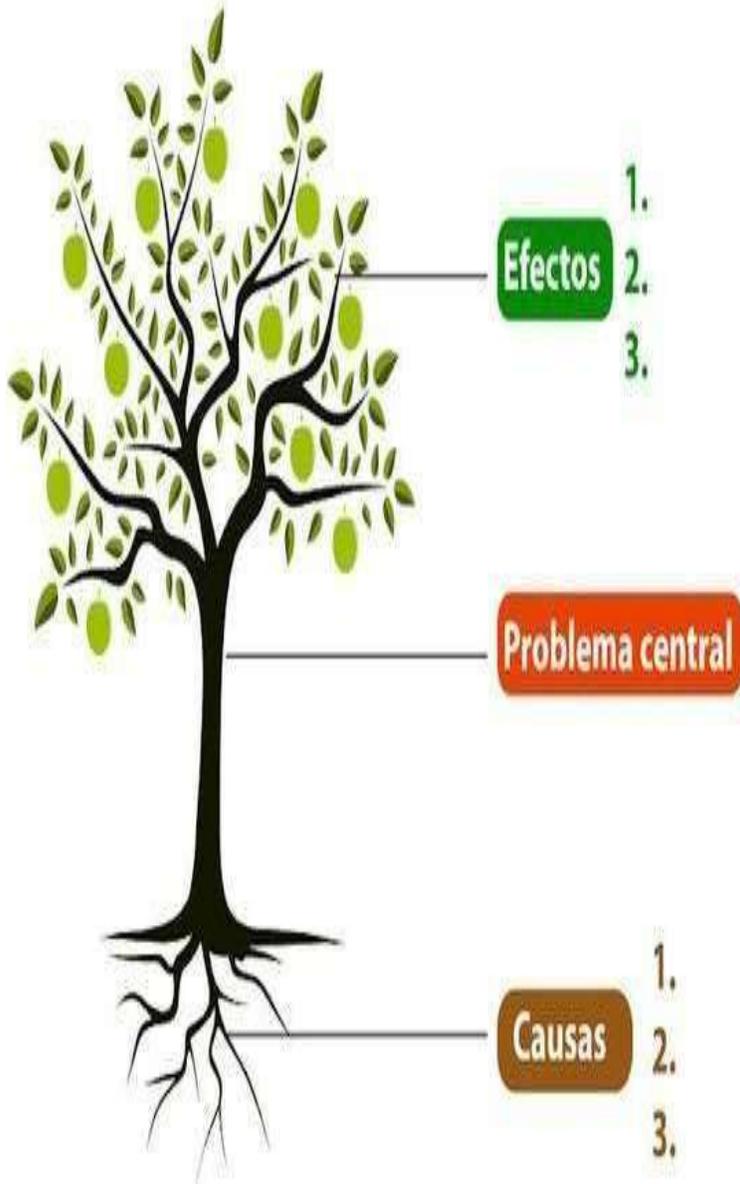
Falta de información y capacitación por parte de empresarios y empresas para realizar actividades

de comercio  
internacional.

**Causas:**

Poca  
información y recursos  
que se les otorgue a  
estos empresarios, falta  
de incentivación para  
hacer que se expandan  
y fomenten no solo  
crecimiento económico  
sus empresas sino  
también a nuestro  
mercado local.

## - ARBOL DE OBJETIVOS



### EFFECTOS POSITIVOS

Crecimiento económico a empresarios y mercado local, alta tasa de empleo, desarrollo y avances para el país.

### PROBLEMA POSITIVO

La excelente capacitación por parte de empresarios generando crecimiento económico en

el territorio nacional e  
internacional.

### **CAUSAS POSITIVAS**

Capacitación e  
información requerida a  
personas empresarias y a  
empresas para realizar  
procesos y actividades de  
comercio internacional.

## **Generación de ideas:**

Son el conjunto de instrumentos los cuales vamos a utilizar para dar a conocer de una manera más innovadora, llamativa e interesante nuestra empresa AAA y sus servicios de procesos de actividades comerciales nivel internacional y el asesoramiento y educación aduanal.

Algunas estrategias que podemos diseñar e implementar, relacionadas al servicio son:

- Crear un programa de fidelización de clientes.
- Ampliarnos con medios de comunicación como lo son radio, televisión, anuncios publicitarios, pancartas, tarjetas, Facebook, Instagram, WhatsApp, sitio web.
- Capacitar de forma constante a todo el personal sobre la atención al cliente.
- Incorporar un nuevo tipo de servicio que sea personalizado con el cliente.
- Incluir nuevos atributos al servicio para que sea más llamativo tanto para nuestros clientes activos como para los futuros o posibles consumidores del servicio.

## 12. Descripción de la idea de negocio

Empresa AAA se formó como una agencia especializada en asesoramiento aduanero y procesos de comercio internacional. Queremos ayudar e incentivar a los empresarios pequeños y medianos en sus ventas internacionales. Asesorarlos en el desarrollo de sus ventas, el cargue y descargue de la mercancía, en qué termino de negociación es más adecuado para su empresa (ICOTERMS), etc. Ofrecemos un servicio profesional con personal calificado y con experiencia en agencias de aduanas y organismos de comercio internacional.

¿Cuál es el producto o servicio?	Asesoría profesional en temas aduaneros y términos de negociación especializados.
¿Quién es el cliente potencial?	Empresarios pequeños y medianos con un mercado objetivo extranjero.

<p>¿Cuál es la necesidad?</p>	<p>Se satisface esa necesidad de conocimiento sobre temas aduaneros, comercio internacional, productos meta, etc.</p>
<p>¿Cómo?</p>	<p>El cliente recibe una asesoría especializada en su nicho de mercado, sus clientes potenciales y en qué país o países pueden tener una mayor ventaja.</p>
<p>¿Por qué lo preferirán?</p>	<p>Por ser la única agencia especializada en la ciudad que brinda este servicio.</p>

## 12.1 Innovación

Empresa AAA puede ser innovada constantemente adicionando personal capacitado en áreas especializadas de comercio internacional. Nuestra innovación principal se basa en incentivar a los pequeños empresarios a comercializar sus productos en el mercado internacional, incentivando así el incremento de las exportaciones y una dinamización del mercado local.

Esto no solo beneficia a los empresarios sino también a el desarrollo económico local, ya que nuestra visión esta puesta en incrementar la incursión dentro del mercado global, generando múltiples beneficios en nuestro país, y mejor educación aduanal.

AAA es una empresa que innova no solo por su servicio que se encarga de los procesos logísticas y las actividades comerciales internacionales del empresario sino también en orientarlos y capacitarlos a ellos mismos para que empecen a generar educación comercial aduanera y puedan realizar más adelante sus propios procesos de comercio global.

Nos diferenciamos de las demás empresas por el valor agregado que poseemos que es el de poder brindar un servicio educativo a nuestros clientes reforzando en la capacitación y asesoramiento de temas de comercio internacional, logística y procedimientos.

Los beneficios que nuestros clientes adquieren con nosotros es poder beneficiarse de aquellas charlas y capacitaciones donde los estaremos asesorando en temas relacionados a como exportar e importar mercancías, las tendencias del mercado global, amenaza, fortalezas, debilidades y riesgos, etc.

## **SEGUNDA ENTREGA DEL PROYECTO**

### **13. Contextualización:**

Empresa triple A, somos una empresa dedicada a prestar un servicio de asesoramiento aduanero a pequeños y medianos empresarios, actualmente contamos con la capacidad para 4 empleados en unas instalaciones que constan de una mediana oficina de 60 mts<sup>2</sup>.

## **14. Análisis de la demanda**

### **Fuerzas internas**

#### **Producción**

Para prestar un servicio especializado se requieren computadores de altas prestaciones y con un mantenimiento constante. Así mismo se necesita contar con un servicio de internet que cuente con una velocidad de descarga de un mínimo de 50 MB/S. Esto es necesario para ofrecer el servicio de asesoramiento a través de videollamadas para personas que se encuentren en otras ciudades y/o por la situación pandémica que se vive actualmente.

También disponemos de una oficina con el mobiliario adecuado para atender a los clientes de una forma presencial si así lo desean, cumpliendo con todos los requisitos de bioseguridad

## **Recursos humanos**

Actualmente contamos con 6 trabajadores directos, los cuales trabajan a medio tiempo por la situación actual de la pandemia. Solo hay 4 cargos existentes la empresa, están divididos en:

-Gerente: Se encarga de analizar y distribuir el contenido de los asesoramientos, para eso debe contar una carrera profesional en administración de empresas o negocios internacionales. Así como una especialización en comercio internacional y/o derecho aduanero. También es el principal encargado de asesorar personalmente a los clientes potenciales que manejen un alto volumen de productos y que requieren de un asesoramiento personalizado para su empresa.

--Subgerente: Encargado de supervisar y manejar al personal de la empresa, garantizando un ambiente laboral sano y estable. Puede asesorar a clientes potenciales por orden del gerente. También es el encargado de recibir los pagos que se hagan de forma electrónica. Debe contar con un título profesional en administración de empresas o negocios internacionales y una experiencia mínima de 2 años en la empresa.

-secretaria: Es la persona encargada de manejar archivos y documentos de la empresa. También cumple con la función de tomar las llamadas y concretar las citas de los clientes con los asesores aduaneros. También es la encargada de recibir el dinero del asesoramiento cuando se concretan citas de forma presencial. Debe estar informada de todos los servicios que presta la empresa. No necesita título profesional para el cargo, solo una experiencia previa mínima de 1 año.

-Asesor aduanero: Es el personal encargado de dar el asesoramiento aduanero a los clientes de la empresa. Estarán capacitados para prestar el servicio de manera presencial como de manera virtual por videollamada con una cita previamente concretada con la secretaria. Deben contar mínimo con un técnico en administración de empresas o auxiliar de aduana, así como experiencia trabajando previamente como asesores aduaneros o experiencia trabajando en la DIAN, con un mínimo de 1 año.

-Se contrata indirectamente un contador para que lleve toda la contabilidad de la empresa y se encargue de los pagos de impuestos correspondientes de la empresa.

## **Productos y servicios**

AAA ofrece un servicio especializado de asesoramiento aduanero para pequeños y medianos empresarios que estén interesados en conocer cómo funcionan las aduanas y con qué facilidad pueden llegar sus productos al mercado extranjero. Los servicios que ofrecemos actualmente son los siguientes:

- Asesoría especializada en derechos de aduana y su importancia.
- Asesoría especializada en derechos de importación y exportación ante las entidades aduaneras (DIAN).
- Asesoramiento especializado en los Incoterms.
- Introducción a las aduanas, qué son y cómo funcionan.
- Asesoramiento en clasificación arancelaria.
- Ayuda en el manejo de documentos necesarios para la importación y exportación (Licencias previas, registros de importación, etc.)
- Asesoramiento en la clasificación arancelaria.

## **Tecnología y estructura**

Disponemos de una oficina central de 70 mts<sup>2</sup>, cuenta con un espacio adecuado para 2 oficinas, la central es donde se encuentra el gerente, la siguiente oficina es la del subgerente, y en un espacio central es donde se encuentran los escritorios de los asesores aduaneros, así como el de la secretaria.

Cada escritorio cuenta con su respectivo computador con acceso internet para ofrecer el servicio por videollamada.

## **Estrategias de marketing**

Se tiene un presupuesto dirigido para publicitar la empresa en redes sociales y medios de comunicación masivos. El gerente y subgerente velarán para que sus clientes potenciales recomienden nuestros servicios a demás empresarios, pequeños y medianos, que busquen un asesoramiento aduanero de alta calidad.

## **Sistemas de pago**

Ofrecemos 2 sistemas de pago para la facilidad de nuestros clientes. El primero es en efectivo, cuando se concreta una cita presencial se puede cancelar previamente el pago con la secretaria. El 2 sistema es de un pago electrónico a través de una cuenta corriente en el banco Davivienda, una vez realizado el pago el cliente puede agendar su cita con la secretaria. Por otro lado, contamos con un plan de financiamiento, para aquellas personas que deseen adquirir el servicio educativo.

## **Precio**

Los precios que manejamos están basados en los servicios que requiera el cliente. Los precios serán iguales tanto de forma presencial como virtual. Ofrecemos paquetes de asesoramiento para una mayor facilidad, los paquetes que ofrecemos son:

14.1.1 Asesoramiento amateur: Se asesora al cliente en todos los temas aduaneros a forma de introducción y se resalta en cómo es de importante el servicio aduanero para su empresa. Este paquete tiene un costo de \$175.000 cop. Es recomendado para clientes inexpertos en temas aduaneros y pequeños empresarios.

14.1.2 Asesoramiento profesional: Se toma en cuenta que el cliente ya conoce el funcionamiento de las aduanas y de su importancia por lo que se le asesora como sus productos pueden llegar al mercado extranjero con los documentos necesarios. Este paquete tiene un costo de \$255.000 cop. Es recomendado para pequeños y medianos empresarios.

14.1.3 Asesoramiento especializado: Es un paquete que ofrece todos nuestros servicios al cliente, es ofrecido por el subgerente y gerente ya que son las 2 personas con más experiencia en el tema aduanero. Se ofrece un servicio especializado en los productos que el cliente quiere llevar al mercado dándoles toda la información

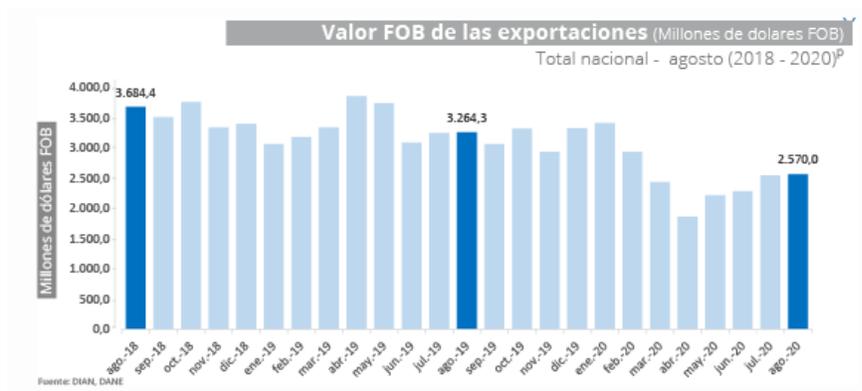
necesaria y recomendado en qué países puede sacar una mayor rentabilidad. El paquete no tiene un valor establecido ya que al ser especializado se deberá acordar con el cliente.

## - Influencias

### Externas

### Exportaciones

### Colombia



<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/comercio-internacional/exportaciones>

[as-por-tema/comercio-internacional/exportaciones](https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/comercio-internacional/exportaciones)

Las exportaciones en Colombia han sufrido una disminución del 21,3% con respecto a agosto del 2019. Esto de acuerdo a información procesada por el DANE y la DIAN (DANE, 2020). Por lo que creemos firmemente que necesitamos incentivar las exportaciones de productos colombianos al mercado extranjero, incentivando al crecimiento de la economía colombiana.

## **Leyes**

Para las exportaciones se deben seguir un conjunto de leyes y normas ya establecidos en el banco de comercio exterior y el ministerio de comercio, industria y turismo. Las normas deben ser acatadas en su totalidad y nuestro personal deberá dar a conocerlas para evitar que nuestros clientes tengan problemas legales.

Las leyes y decretos pueden ser visualizados en la página del ministerio de comercio, industria y turismo, (Mincit, s.f.) .

## **Cultura**

En la cultura colombiana se tiende más a importar productos que a exportar, afectando en gran medida la economía del país ya que compramos más de lo que vendemos. Por lo que debemos cambiar nuestra mentalidad de que lo extranjero es mejor que lo que encontramos acá e incentivar al empresario colombiano a vender sus productos en el extranjero.

## **Clientes**

Nuestros clientes deben tener una personalidad emprendedora muy fuerte y una mentalidad de querer que su empresa crezca y se supere día a día. Deben tener ese coraje de arriesgar su reputación y su marca como empresa y darla a conocer al mercado extranjero.

Deben estar comprometidos con su empresa y la calidad de los productos que ofrezcan para que estos entren a competir con una mayor fuerza en el mercado y se puedan hacer un buen nombre.

Su poder de negociación debe ser en fuerte en gran medida y contar con una experiencia en ventas muy grande ya que se enfrentarán a un mercado totalmente desconocido y amplio. También sería recomendable que ellos o alguien de su entera confianza aprendiera los idiomas que más se usan en el comercio internacional, (inglés,

chino mandarín y francés), para que puedan tener un poder de negociación aun mayor y poder dictaminar sus propios términos de negociación con sus clientes en otros países.

## **Tamaño del mercado**

Para una empresa de asesoramiento aduanero el tamaño del mercado puede ser muy grande, pero bien es cierto que en Colombia no se incentiva en muchas formas al empresario promedio a que exporte sus productos, pero creemos que, gracias a nuestro enfoque de empresarios pequeños y medianos, podemos encontrar un mercado estable y confiable ya que hay muchos empresarios que no saben con qué facilidad pueden llegar sus productos al extranjero o qué rentabilidad les puede dejar estas operaciones. AAA puede convertirse en una empresa líder e incentivar a las exportaciones de productos colombianos.

## Cuota del mercado

Número de empresas en Ibagué asciende cada año



<http://www.elnuevodia.com.co/nuevodia/actualidad/economica/409453-numero-de-empresas-en-ibague-asciende-cada-ano>

[ica/409453-numero-de-empresas-en-ibague-asciende-cada-ano](http://www.elnuevodia.com.co/nuevodia/actualidad/economica/409453-numero-de-empresas-en-ibague-asciende-cada-ano)

Según el gráfico elaborado por el periódico ibaguereño El Nuevo Día en el 2018, (Jaimes, 2018), los empresarios en la ciudad de Ibagué, que es la ciudad donde se encuentra actualmente AAA, cuenta con más de 25.000 empresarios, que pueden llegar a convertirse en empresarios con productos en el extranjero con solo poseer el conocimiento que nosotros brindamos y el capital suficiente para la exportación de los productos.

## **15. Análisis de la oferta**

AAA es la única agencia especializada en asesoramiento aduanero en la ciudad de Ibagué, por lo que no contamos con competencia directa y podemos ofrecer nuestros servicios a toda la ciudad. Sin embargo, en Colombia existen varias agencias de asesoramiento aduanero que pueden ser nuestros competidores, por lo que debemos ofrecer un servicio de alta calidad.

Nuestros principales competidores indirectos son los siguientes:

Nombre de la empresa	Servicios de asesoramiento que se ofrecen	Precio	Ventaja competitiva	Ubicación
<p>Grupo Coex</p> <p><a href="https://www.gupocoex.co">https://www.gupocoex.co</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de registros de importación.</li> <li>• Elaboración de licencias previas.</li> <li>• Clasificación arancelaria.</li> <li>• Manejo y control de nacionalizaciones temporales.</li> <li>• Asesoría en importación y exportación ante las entidades aduaneras DIAN.</li> <li>• Separación y agrupación de bultos.</li> <li>• Declaración de importación, que permite declarar las mercancías o varias subpartidas arancelarias.</li> <li>• Reimportación o reexportación de mercancía.</li> </ul>	<p>No se encuentran precios de sus servicios en la página web.</p>	<p>-Tienen 2 de sus sucursales en una ciudad fronteriza.</p>	<p>-Cúcuta</p> <p>-Bogotá</p>
<p>Junior Aduanas S. A</p> <p><a href="https://juniorduanas.com/">https://juniorduanas.com/</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos que comprenden obligaciones en la importación.</li> <li>• Proceso de desaduanamiento de las mercancías.</li> <li>• Regímenes de importación.</li> <li>• Obligados a declarar.</li> <li>• Tipos de declaración.</li> <li>• Documentos soporte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración declaración de Importación, Valor y DEX <b>\$20.000</b></li> <li>• Administración de Archivo <b>\$50.000</b></li> <li>• Gastos Bancarios en Puerto <b>\$40.000</b></li> <li>• Radicación de Documentos en Ministerios <b>\$200.000</b></li> <li>• Sistema informático aduanero <b>\$15.000</b></li> <li>• Elaboración y radicación Criterios de Origen <b>\$80.000</b></li> <li>• Certificados de Origen <b>\$40.000</b></li> <li>• Recargo a Descargue directo <b>\$300.000</b></li> <li>• Clasificación arancelaria <b>\$50.000</b></li> </ul>	<p>-Cuentan con un alto nivel técnico, tecnológico y profesional.</p>	<p>-Cali</p> <p>-Medellín</p> <p>-Bogotá</p> <p>-Cartagena</p>
<p>Agencia de aduanas Roldan</p> <p><a href="https://agenciadeaduanasroldan.com/">https://agenciadeaduanasroldan.com/</a></p>	 <p><b>IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Clasificación arancelaria</li> <li>✓ Registros y licencias de importación</li> <li>✓ Otorgamiento de estos boletines y permisos especiales</li> <li>✓ Desaduanamiento de importación</li> <li>✓ Desaduanamiento de exportación</li> <li>✓ Elaboración de certificados de origen</li> </ul> <p><b>CONSULTORÍA ESPECIALIZADA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asesoría técnica aduanera</li> <li>✓ Asesoría en trámites tributarios preferenciales y designaciones arancelarias</li> <li>✓ Asesoría para la certificación OCA</li> <li>✓ Administración plan aduana</li> <li>✓ Gestión de Reservas</li> <li>✓ Administración del régimen temporal</li> <li>✓ Control documental de mercancías</li> <li>✓ Seguro sobre la carga</li> </ul>	<p>No se encuentran precios en su página web.</p>	<p>-Alta experiencia y gozan de una buena reputación en el sector.</p>	<p>-Bogotá</p> <p>-Medellín</p> <p>-Manizales</p>

Estos son los competidores más fuertes que se encuentran en el mercado colombiano y que ocupan una cuota del mercado muy alta. Cuentan con varias sucursales en las ciudades más importantes del país y gozad de una buena reputación, por lo que AAA, al ser la única en la ciudad, debe ganarse la total confianza de los ibaguereños.

## **16. Análisis de la comercialización**

Los servicios de asesoramiento aduanero que existen en el país, son agencias que llevan mucho tiempo en el mercado, por lo que poseen una reputación alta y una red de clientes muy estable.

Si nos centramos a profundidad en los servicios que ofrece nuestro competidor más fuerte, descrito en el análisis de la oferta, identificaremos los puntos fuertes que posee y en el que nos saca una mayor ventaja.

Junior Aduanas S. A, es una empresa colombiana que cuenta con 5 sucursales en Colombia, en Cali, Bogotá, Medellín, Cartagena y Buenaventura. Por lo que se aprecia que cuentan con sucursales en las ciudades más importantes del país y en donde el manejo de mercancía es mucho mayor. En el caso de Cartagena y Buenaventura, cuentan con sucursales en los 2 puertos más importantes y en donde el tráfico de mercancía s es voluminoso, por lo que poseen una ventaja geográfica muy importante para ofrecer a sus clientes.

Ofrecen todos los servicios aduaneros disponibles a sus clientes y con un precio individual para cada operación en su página web, para que el cliente pueda cotizar y calcular la factibilidad del negocio.

• Elaboración declaración de Importación, Valor y DEX	\$20.000
• Administración de Archivo	\$50.000
• Gastos Bancarios en Puerto	\$60.000
• Radicación de Documentos en Ministerios	\$200.000
• Sistema informático aduanero	\$35.000
• Elaboración y radicación Criterios de Origen	\$100.000
• Certificados de Origen	\$80.000
• Recargo x Descargue directo	\$190.000
• Clasificación arancelaria	\$50.000

Esta es información oficial que se encuentran la página web, donde se detalla el servicio y el costo del mismo (Junior Aduanas, s.f.).

Cuentan con un portafolio de servicios mucho más amplio que el de AAA, puesto que ellos son una empresa dedicada a manejar la logística internacional de sus clientes, actuando en representación de ellos ante las autoridades del comercio exterior, siendo ese su mayor valor agregado.

Puesto que es una empresa ya establecido con años en el mercado y una experiencia grande, sus precios pueden ser algo elevados para el empresario pequeño y mediano. Es lo que nos diferencia ya que la empresa AAA, al ser relativamente nueva y estar enfocada en incentivar y asesorar al pequeño y mediano empresario, podemos ofrecer tarifas más exequibles

## **17. Análisis de los proveedores**

Nuestros únicos proveedores que requerimos para cumplir con nuestro servicio son nuestros mismos asesores, ya que se necesita del conocimiento y las experiencias aduaneras que ellos hayan adquirido previamente y eso es lo que se les ofrecerá a nuestros clientes.

En base a esto, a la hora de contratar nuevo personal se le requerirá experiencia mínima de un año como asesor aduanero o bien trabajando para una entidad de temas de aduana, pueden ser puertos, zonas aduaneras, DIAN, etc. Por esto las personas que trabajen en puertos de Buenaventura, Cartagena, son las personas mejor indicadas para el puesto. El sueldo de ellos será en base a sus conocimientos previos y experiencias en temas aduaneros, así como el carisma y honestidad. Por lo que requerimos una calidad alta.

## 18. SEGMENTACIÓN DEL MERCADO:



## 19. Propuesta de valor

Generamos valor para nuestros clientes con base en:

### Servicios Integrados

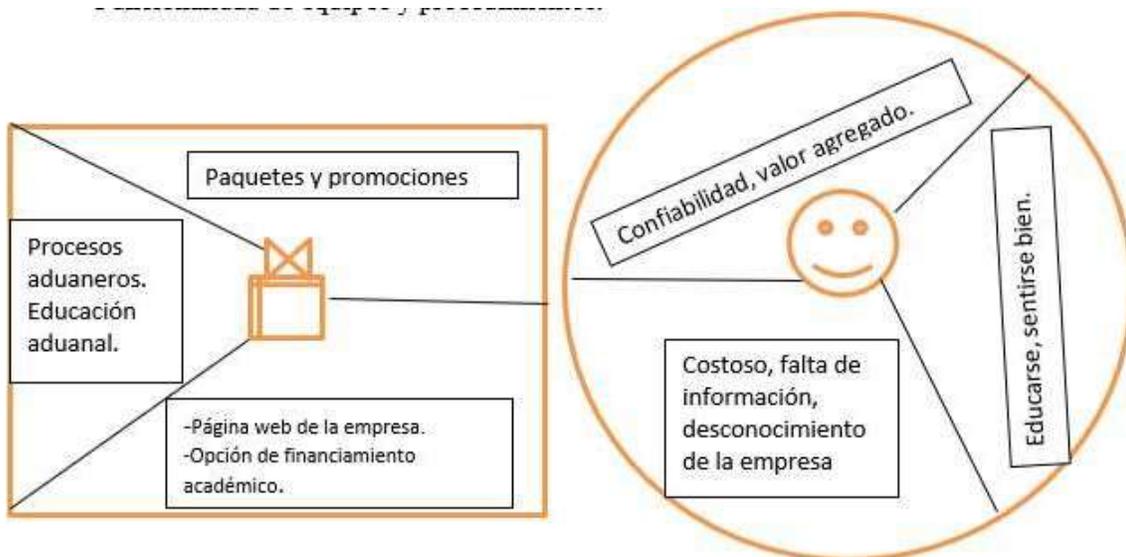
- Asesoría, Transporte, Aduanas, almacenamiento y distribución, con un solo proveedor y facturación centralizada.

### Soluciones Personalizadas

- Atención permanente por personal especializado.
- Integración con tecnología y sistemas del cliente.
- Optimización de tiempos y horarios extendidos.
- Reducción de costos por integración de procesos de transporte, bodegaje y aduanas.

## Seguridad

- Reconocimiento y confiabilidad de marca.
- Transparencia profesional en operaciones.
- Experiencia en gestión ante organismos del sector.
- Funcionalidad de equipos y procedimientos.



## 20. Diseño del servicio

1. **Procesos de comercio internacional:** Se caracteriza por ser un servicio que se enfoca en realizar todos los procedimientos documentales y logísticos de una importación o exportación.

### PROCESOS COMO:

- Análisis y aplicación de las bases jurídicas, fiscales y de comercio exterior.
- Clasificación arancelaria de mercancías al alcance de la ley del impuesto general de importación y/o exportación.
- Coordinación internacional de carga con empresas de logística.
- Reglas de origen y procedimientos de los diferentes tratados con asesoría en comercio exterior.
- Cross dock y armado de pedidos y promociones.
- Recepción y verificación de mercancías.
- Servicio de picking, etiquetado, paletizado y flejado.
- Inspección de producto y control de inventarios.
- Almacenaje y distribución en cualquier punto de la República Colombiana.
- Elaborar, suscribir y presentar las declaraciones de mercancías.
- Llevar registros de los trámites que realiza.

- Mantenerse actualizado con relación a los adelantos tecnológicos, científicos e industriales, la legislación, la valoración etc.
- Clasificar correctamente las mercancías en la nomenclatura arancelaria.
- Verificar los datos de identificación del consignatario de la mercancía, o de su representante, conforme a lo que establece la administración aduanera.
- Destinar la mercancía restringida con la documentación exigida por las normas mexicanas.
- Destinar la mercancía al régimen, tipo de despacho o modalidad del régimen que corresponda, con los documentos exigibles según el régimen aduanero, de acuerdo con la normatividad vigente.
- Disponer de la documentación exigible previo al despacho aduanero.
- Dar fe ante aduana por la correcta declaración de cantidad, calidad y valor de las mercancías.
- Comunicar a la administración aduanera cualquier anomalía que pudiera representar con los demás actores de la cadena logística; la documentación o mercancía de los despachos aduaneros.
- Permitir cualquier inspección, fiscalización e investigación que realice la administración aduanera.
- Contribuir a la protección del medio ambiente, de la salud y de la propiedad intelectual.
- Tener alianzas estratégicas con el sector privado que le permitan prevenir y detectar cualquier fraude, piratería o tráfico de armas, entre otros delitos

2. **Educación aduanal:** Se caracteriza por ser un servicio que se enfoca en la capacitación y el asesoramiento de actividades comerciales internacionales.

## 21. FICHA TECNICA

FICHA TECNICA DEL SERVICIO	
<p>Nombre del producto o servicio</p>	<p>AAA (Asesoramiento de agencia aduanal) ofrece dos servicios específicos, realiza procesos de comercio internacional y ofrece el servicio de educación aduanal.</p>
<p>Líneas de servicio</p>	<p>Nuestras líneas de servicio son:            Teléfono: 4668678            WhatsApp: 3222703234            Lunes a viernes: 6:00 am – 8:00 pm            Sábados: 8:00 am – 6:00 pm</p>

<p>Normas de calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualidad en la entrega del servicio.</li> <li>• Fidelidad en el cumplimiento de los compromisos.</li> <li>• Relación coste-beneficio.</li> <li>• Ajuste a los plazos acordados.</li> </ul>
<p>Presentaciones comerciales/paquetes</p>	<p>AAA cuenta con paquetes especiales en su servicio de educación aduanal.</p> <p>Contrato educativo amateur: 175.000</p> <p>Contrato educativo profesional: 255.000</p> <p>Tramites de exportación e importación: Según la mercancía y la cantidad.</p> <p>Garantizándole al cliente la opción de salir con</p>

	certificación en trámites y procesos aduaneros.
Canal de información	Página oficial: <a href="http://www.AAAibaguécol.com">www.AAAibaguécol.com</a>

	<p>Instagram:</p> <p>AAAASESORAYED</p> <p>UCA</p> <p>WhatsApp:</p> <p>322270234</p>
Publicidad	<p>AAA cuenta con diferentes tipos de canales publicitarios y estrategias de marketing, contamos con convenios en propagandas de televisión, radio, y pancartas publicitarias en la ciudad.</p>
Vida Útil	<p>Sin caducar.</p>
Garantía	<p>AAA garantiza la eficiente realización de sus trámites y procesos aduaneros y en caso de problemas con su mercancía corre por parte de la empresa</p>
Servicios adicionales	<p>Educativo.</p>

## 22. Costos de producción y precio de venta:

Los servicios cuentan con unas características diferentes es por ello que como empresa aclararemos cuales son las diferentes características que emplean los servicios y por qué sus costos de producción son diferentes:

**Intangibilidad:** Esta característica se refiere a que los servicios no se pueden ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarse, por tanto, tampoco pueden ser almacenados, ni colocados en el escaparate de una tienda para ser adquiridos y llevados por el comprador (como sucede con los bienes o productos físicos). Por ello, esta característica de los servicios es la que genera mayor incertidumbre en los compradores porque no pueden determinar con anticipación y exactitud el grado de satisfacción que tendrán luego de rentar o adquirir un determinado servicio.

**Inseparabilidad:** Los bienes se producen, se venden y luego se consumen. En cambio, los *servicios* con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo, en otras palabras, su producción y consumo son *actividades inseparables*.

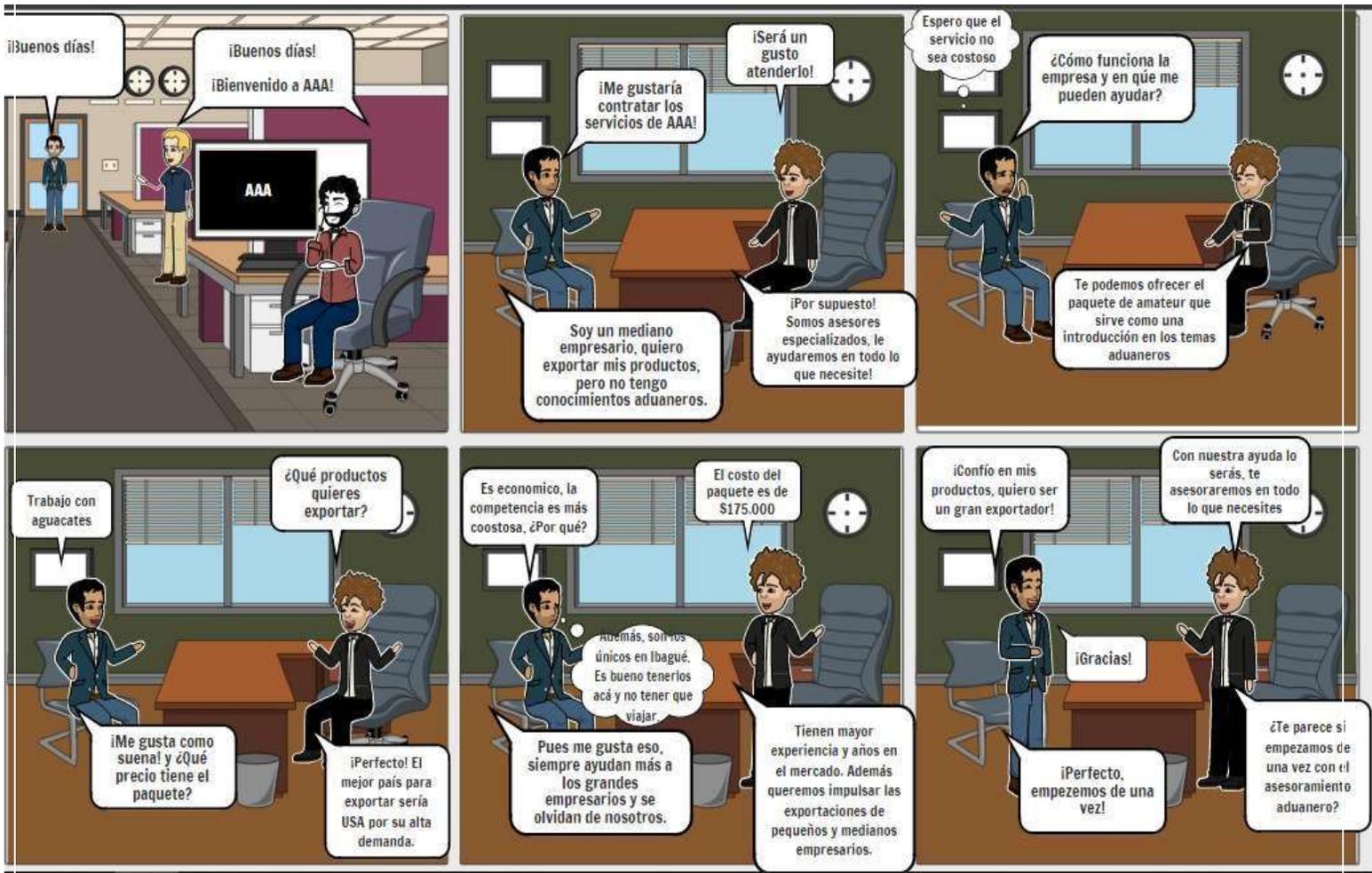
**Heterogeneidad:** O variabilidad, significa que los *servicios* tienden a estar menos estandarizados o uniformados que los bienes]. Es decir, que cada servicio depende de quién los presta, cuando y donde, debido al *factor humano*; el cual, participa en la producción y entrega.

**Carácter Perecedero** O imperdurabilidad. Se refiere a que *los servicios no se pueden conservar, almacenar o guardar en inventario*.

COSTOS DE PRODUCCIÓN	
Costo unitario de materiales:	7 computadoras: 3.500.000 1 codificador wifi: 200.000
Costo Unitario de mano de obra	Sueldo de docentes: 1'500.000 Sueldo de agentes aduanales: 1'500.00
Costo unitario de CIF	Impresión se facturas: 150.000 Alquiler: 1,500.00
	Aseo: 300.000
TOTAL	7,150.000

## 23. Prototipo

Decidimos realizar un Storyboard que representa como un cliente de mediana empresa quiere contratar los servicios de AAA, pero no tiene conocimientos sobre las aduanas. <sup>1</sup>



<sup>1</sup> Storyboard creado en la página web, “storyboardthat.com”, bajo nuestra autoría.

## **24. Características del servicio:**

AAA es una empresa que como anteriormente lo hemos mencionado ofrece un servicio en asesoramiento y capacitación para actividades de comercio internacional con un valor agregado que es el ofrecimiento del servicio educativo para preparar a personas naturales, empresarios, etc. A realizar sus actividades de comercio exterior sin intermediarios.

Las características que ofrece nuestro servicio son actuar de manera eficiente, transparente, ágil y oportuna en el trámite de las operaciones de comercio exterior ante la autoridad aduanera. Prestar los servicios de agenciamiento aduanero, a los usuarios de comercio exterior que lo requieran. Suscribir y presentar las declaraciones y documentos relativos a los regímenes de importación, exportación y tránsito aduanero, en la forma, oportunidad y medios señalados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de conformidad con la normatividad vigente.

Responder por la veracidad y exactitud de los datos consignados en las declaraciones de importación, exportación, tránsito aduanero y demás documentos transmitidos electrónicamente o suscritos en desarrollo de su actividad. Suscribir y presentar las declaraciones y documentos relativos a los regímenes de importación, exportación y tránsito aduanero, en la forma, oportunidad y medios señalados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de conformidad con la normatividad vigente. Liquidar y cancelar los tributos aduaneros y sanciones a que hubiere lugar, de acuerdo con lo previsto en la normatividad aduanera.

Contar al momento de presentar las declaraciones de importación, exportación o tránsito, con todos los documentos soporte requeridos. Conservar a disposición de la autoridad aduanera copia de las declaraciones de importación, exportación o tránsito aduanero, de los recibos oficiales de pago en bancos y de los documentos soporte. Registrar el número y fecha de levante,

inmediatamente obtenido, en el original de cada uno de los documentos soporte de la declaración de importación, así como el número y fecha de presentación y aceptación de la declaración de importación.

## **25. CARACTERISTICAS DEL PROTOTIPO:**

Para la elaboración del prototipo decidimos en primera instancia crear una maqueta ilustrando el diseño físico de nuestra empresa; donde paso a paso nos enfocamos en recrear cada una de las dos plantas con las que esta cuenta. AAA es una empresa grande que mide aproximadamente 13,77 m de ancho y 12,00 m de largo, cuenta con dos plantas; la primera planta cuenta con salas de oficina, sala de reuniones, sala de espera, cabinas con servicio de información y atención al cliente, sala de descanso, baños y un amplio pasillo de oficinas de trabajo.

La segunda planta cuenta con los salones que tenemos a disposición de aquellos clientes que vayan por el servicio de capacitación y entrenamiento, esta sala cuenta con herramientas como mesas y sillas para los estudiantes, cuenta con un espacio amplio donde se dictan charlas, conferencias y reuniones, etc.

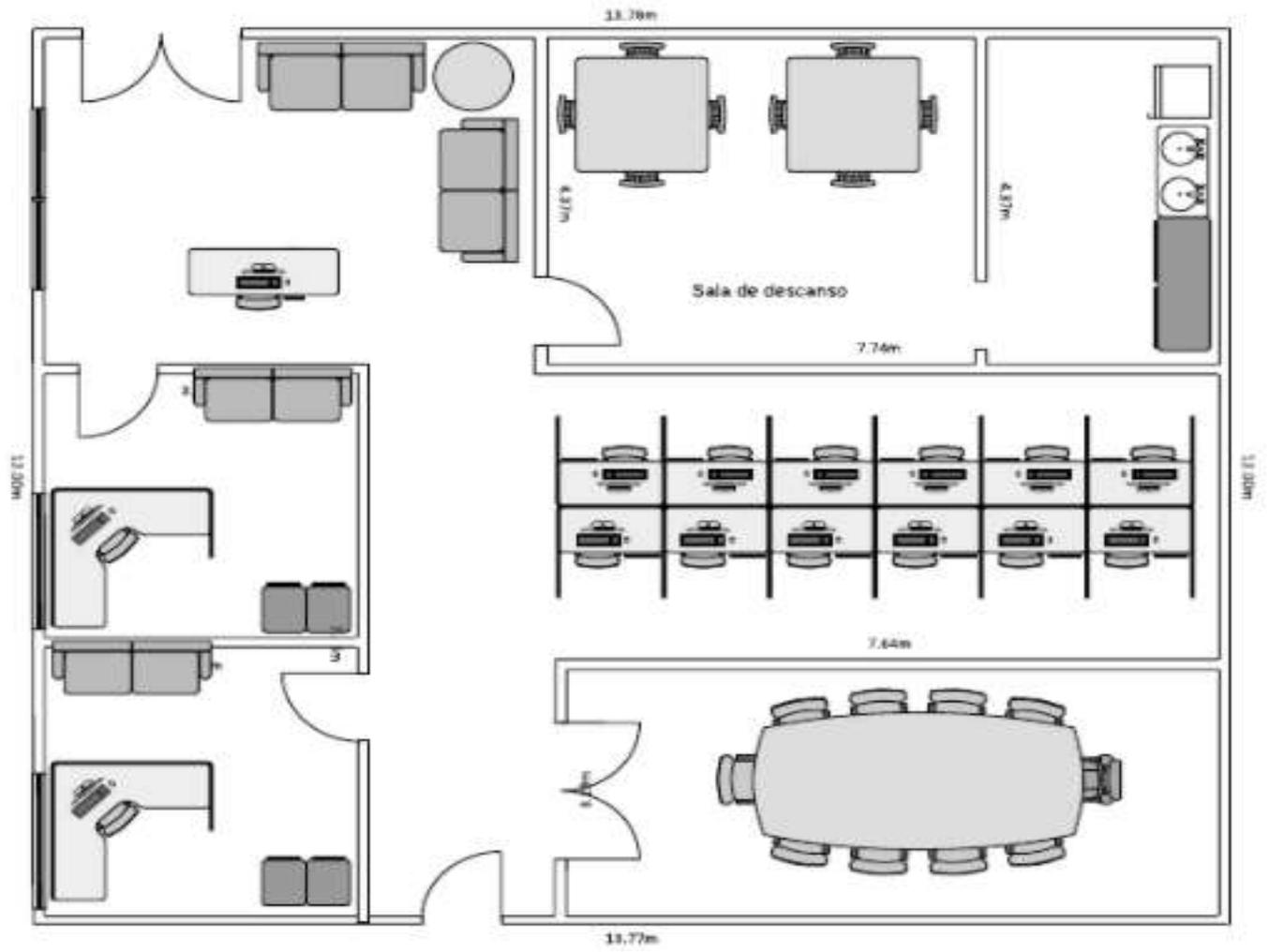
Para la creación de nuestro prototipo decidimos usar la aplicación LUCIP.APP la cual nos permitió diseñar y reconstruir aquella maqueta que habíamos realizado como prototipo cero, donde queríamos primero diseñar y armar una idea clara de lo que hoy ya hemos creado.

## **26. ¿CÓMO VA A INTERACTUAR EL CLIENTE CON EL PROTOTIPO?**

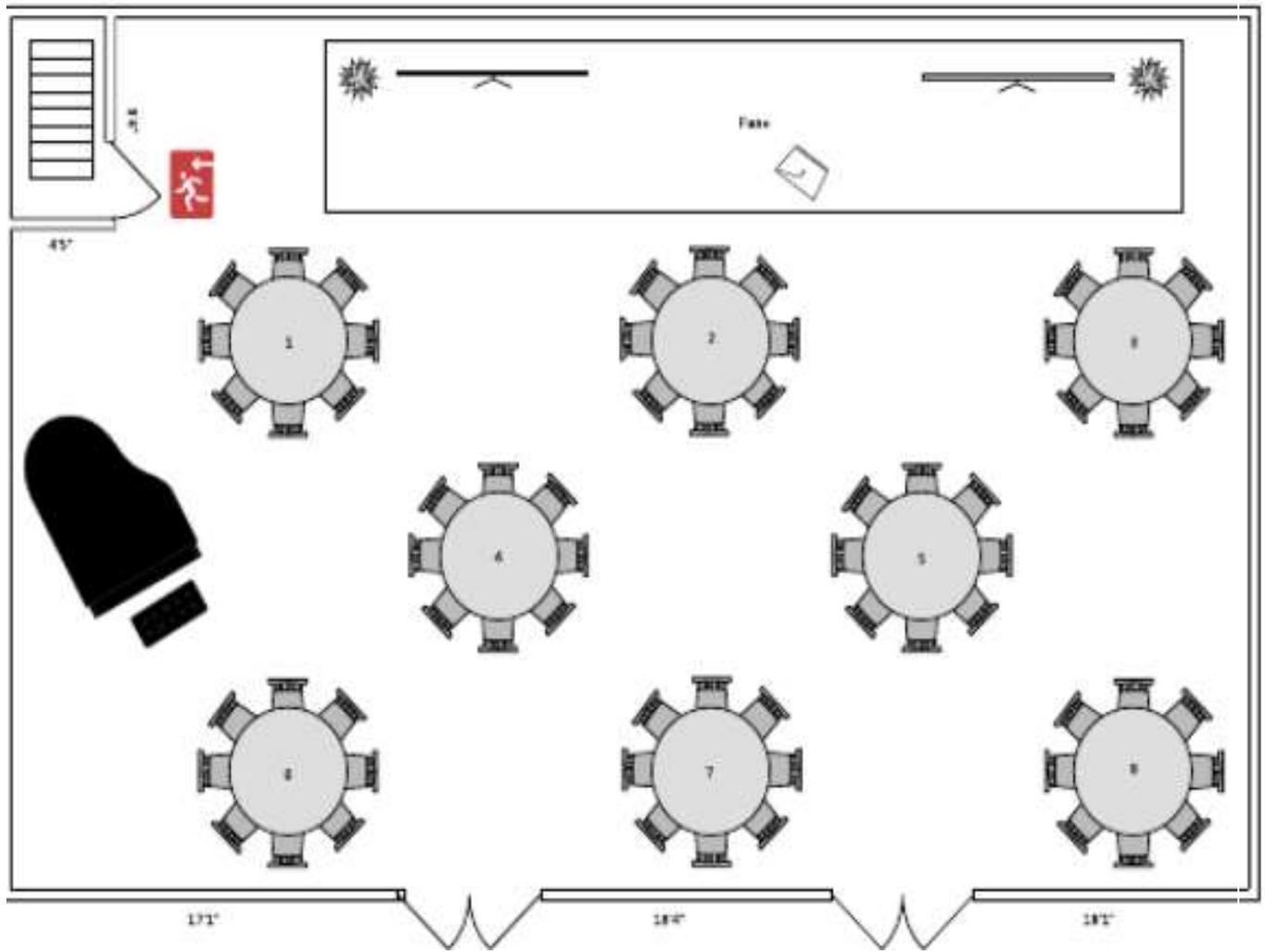
Antes de realizar nuestro prototipo decidimos hacer un estudio basado en cuál es el pensamiento y adaptación del cliente y es por ello que llegamos a la conclusión de que nuestra empresa debe contar con un espacio amplio e interactivo que sea único y exclusivo para él, por esta razón la segunda planta fue diseñada con un espacio acogedor y amplio que brinda herramientas para la comodidad y buena adaptación del cliente, recalando que este no es su único espacio, contamos que las salas de espera totalmente adecuada para su comodidad y tranquilidad, cabinas de información y servicio al cliente, contando con el mejor personal capacitado y con la mejor infraestructura para que nuestro diseño se atractivo l ojo del cliente y demás de esto se lleve una buena impresión de un buen servicio y comodidad.

## **27. EVIDENCIA DEL PROTOTIPO**

- PRIMERA PLANTA:



-SEGUNDA PLANTA:



**28. MODELO RUNNING LEAN :**

PROBLEMA	SOLUCIÓN	PROPUESTA DE VALOR	VENTAJA INJUSTA
<p>¿Cuáles son los procesos a seguir para realizar actividades de comercio internacional?</p>	<p>1. Procesos para realizar actividades de comercio internacional.</p> <p>2. Capacitación y asesoramiento de comercio internacional.</p> <p>3. Permisos y aprobaciones en documentación.</p>	<p>Nuestro valor agregado es que contamos con un servicio educativo que se encarga de capacitar y preparar a nuestros clientes para que salgan certificados como personas jurídicas para realizar procesos de actividad comercial internacional.</p>	<p>Somos tan solo 2 empresas en Ibagué que contamos con servicios de procesos de actividad internacional y la única que ofrece un servicio educativo con el propósito de certificar a nuestros clientes.</p>
SEGMENTO DE CLIENTES.	METRICAS CLAVE	CANALES	ESTRUCTURA DE COSTOS
<p>Personas naturales.</p> <p>Pequeños y medios empresarios.</p> <p>Entre 20 a 55 años.</p>	<p>Actividades claves a realizar:</p> <p>Cantidad de clientes inscritos en el servicio educativo para capacitación y certificación.</p> <p>Distribución de estos clientes según su edad y su nivel de</p>	<p>Nuestros canales para llegar a nuestros clientes son tanto físicos, como digitales. Contamos con campañas publicitarias e inversión en marketing. Tenemos</p>	<p>AAA cuenta con costos fijos, los cuales son costos de servicios, entre ellos luz, agua, internet.</p> <p>Costos como el arriendo del</p>

	<p>conocimiento en actividades comerciales extranjeras.</p>	<p>herramientas como pagina web, redes sociales, telefonía, pancartas, letreros, publicidad vía tv, FM, etc.</p>	<p>establecimiento, aseo y telefonía.</p> <p>Y consta de algunos costes variables como lo son</p>
--	---	--	---

**FLUJO DE INGRESOS:**

Nuestros clientes nos pagaran porque ofrecemos el servicio de realizar sus operaciones ya sea de exportación o importación, y adicional ofrecemos el servicio de capacitación y asesoramiento. Nuestros ingresos se reflejan en pagos fijos y en pagos periódicos todo dependiendo el servicio que se vaya a adquirir. Si adquiere el servicio de capacitación existen planes de financiamiento y si se adquiere el servicio de procesos de actividad comercial son pagos puntuales por operación realizada.

## **TEST DEL SERVICIO:**

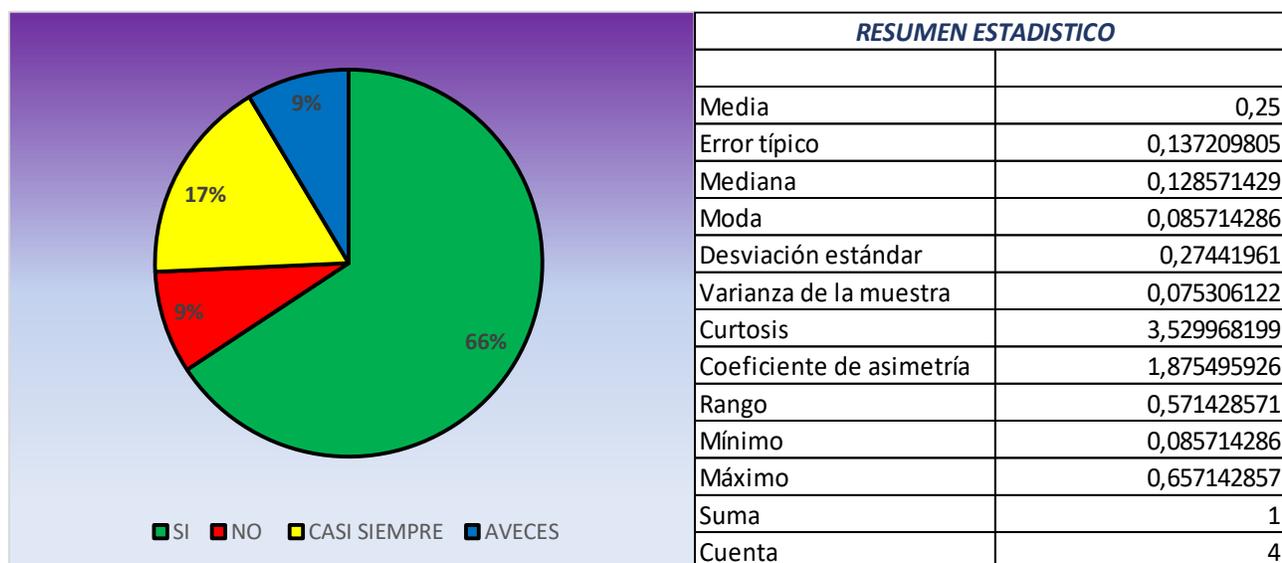
Como empresa decidimos implementar un tipo de investigación cuantitativo, en el que por medio de encuestas calculamos porcentajes que nos ayudan de gran manera a enfocar nuestra idea principal como empresa y a conocer un poco más al tipo de mercado y cliente al que nos estamos enfrentando.

Es por ello que decidimos realizar ciertas preguntas por medio de encuestas que fueron realizadas a pequeños y medianos empresarios de la ciudad de Ibagué, con el fin de obtener unas estadísticas claras de cuál es su percepción, conocimiento y poder investigar un poco más acerca de este mercado.

## 29. TABULACIÓN Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN:

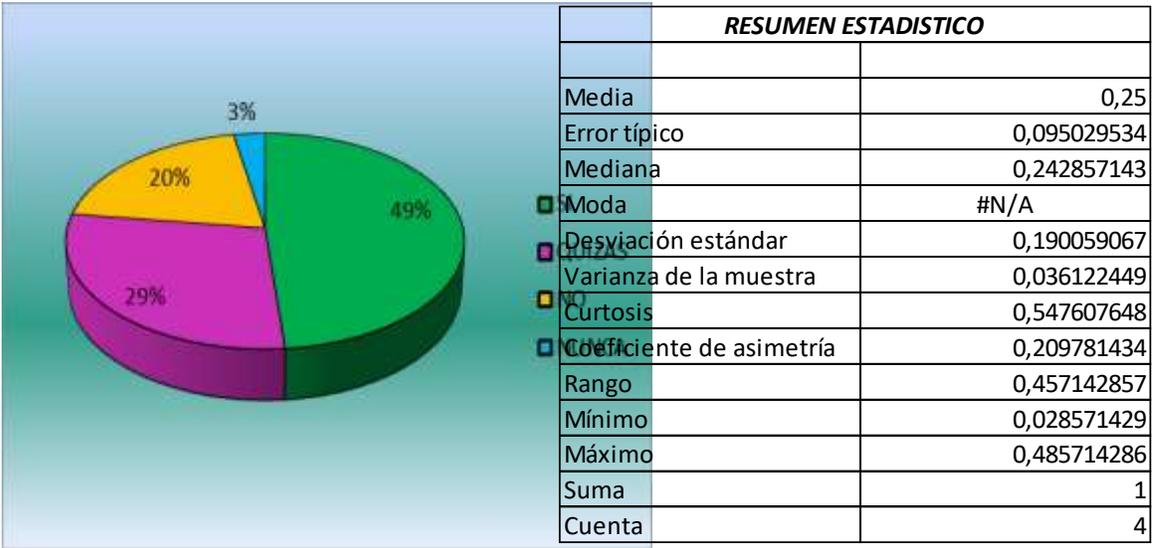
Encuestas:

1. ¿Usted como empresario ha pensado alguna vez en expandir su mercado a nivel internacional?



De acuerdo a las respuestas de los encuestados, se registra que el 66% expresa que, si han pensado en expandir su mercado a nivel internacional, el 9% no ha pensado nunca en la posibilidad de incursionar su empresa o expandir su mercado a nivel internacional, el 17% indica que casi Siempre han pensado en l idea de poder incursionar sus empresas a nivel internacional mientras que el 9% dice que A veces aparece la idea de llevar sus emprendimientos al mercado internacional.

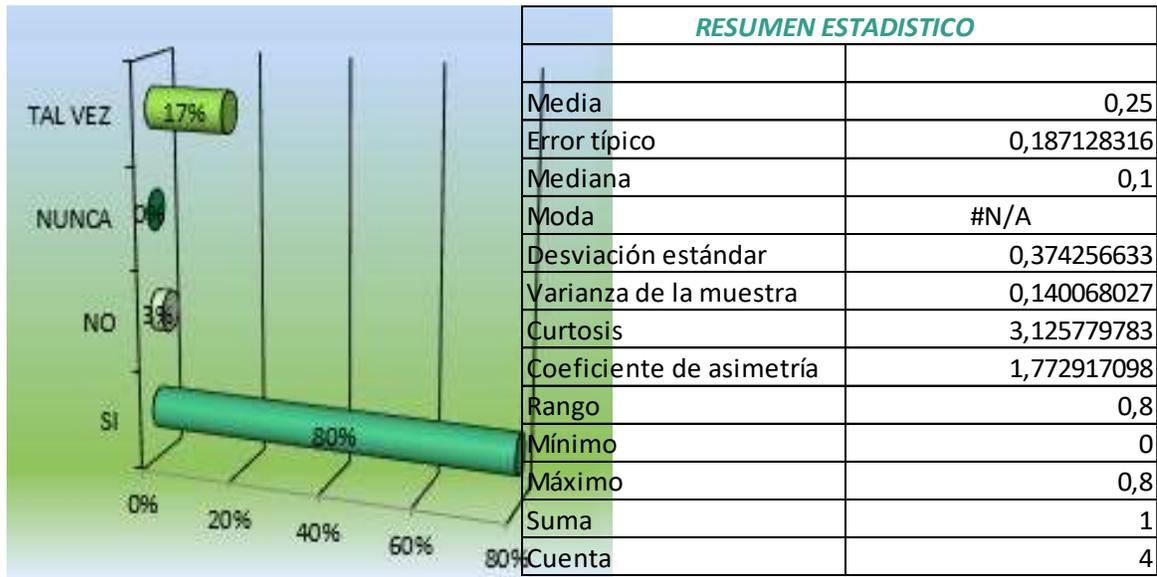
2. ¿Ha intentado exportar su producto o servicio al mercado internacional?



De acuerdo a los encuestados el 49% dice que **Si** ha intentado exportar ya sea su producto o servicio al mercado internacional, el 29% indica que **Quizás** en algún momento lo intentaron, pero no les funcionó, el 20% dice que **No**

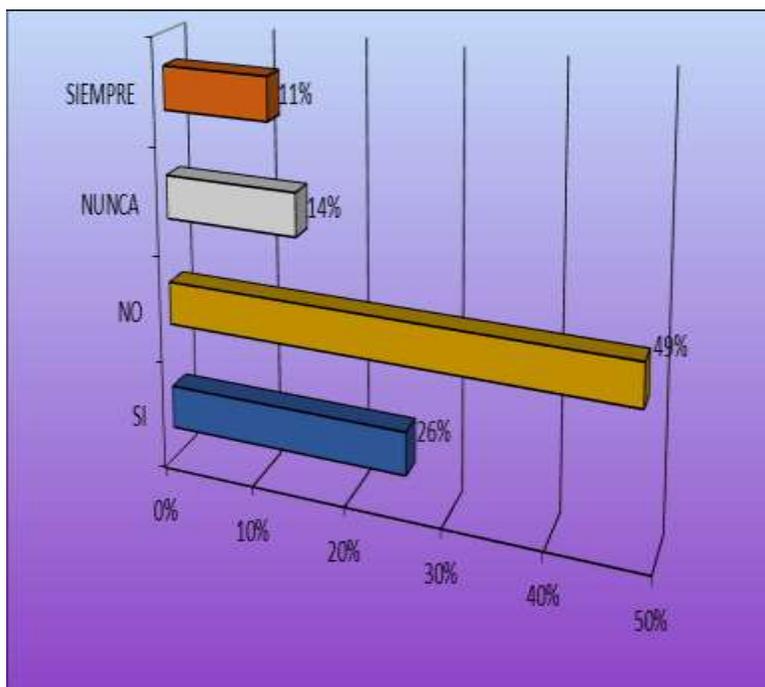
mientras que el 3% expresa que **Nunca** estaría dispuesto a intentarlo.

3. ¿Estaría dispuesto acceder a nuestros servicios para capacitarlos en procesos y actividades de comercio internacional?



De acuerdo a los encuestados el 17% considera que **Tal Vez** estaría dispuesto acceder a nuestros servicios, el 0% expresa que **Nunca** estaría dispuesto, el 3% dice que **No** estaría dispuesto acceder a nuestros servicios y el 80% indica que **SI** estaría dispuesto acceder a nuestros servicios de asesoramiento en procesos y actividades de comercio internacional.

4. Si su empresa no se encontrara en la ciudad, ¿Estaría usted dispuesto a viajar solo por recibir nuestros servicios únicos en el país en capacitación y certificación en trámites de comercio internacional?



RESUMEN ESTADISTICO	
Media	0,25
Error típico	0,084414752
Mediana	0,2
Moda	#N/A
Desviación estándar	0,168829504
Varianza de la muestra	0,028503401
Curtosis	1,098216574
Coficiente de asimetría	1,297717957
Rango	0,371428571
Mínimo	0,114285714
Máximo	0,485714286
Suma	1
Cuenta	4

De acuerdo a las respuestas de la población encuestada, el 11% opina que **Siempre** estaría dispuesta a viajar

para recibir nuestro servicio único a nivel nacional de capacitación y certificación en actividades de comercio internacional, el 14% expresa que **Nunca** estaría dispuesto hacerlo, el 49% manifiesta que **No** está dentro de sus opciones, tener que viajar desde otra ciudad, mientras que el 26% señala que **Si** estaría dispuesto hacerlo.

### **30. LECCIONES APRENDIDAS:**

Durante el transcurso de todo este semestre gracias a la materia opción de grado como grupo pudimos adquirir variedad de conocimientos, los cuales nos permitieron desarrollar este proyecto.

Aprendimos lecciones desde como desarrollar una investigación de mercados, hasta posicionar una idea o emprendimiento, con múltiples herramientas que nos permiten tener un orden y una estructura organizada de una empresa, cada punto visto es fundamental y de gran importancia para la fortaleza de una empresa es por ello que todos los conocimientos que adquirimos nos servirán no solo para implementarlos en este trabajo sino también en cualquier emprendimiento de nuestra vida diaria.

## **31. Conclusiones**

Empresa AAA se enfrenta a un mercado desconocido y con empresarios que desconocen del tema o que precisamente no está interesados en llevar sus productos al exterior, por lo que la empresa debe abrirse paso creando clientes, identificando cuales pueden ser los potenciales y lograr que, en base a nuestros servicios, puedan recomendarnos y hacernos una mejor publicidad.

## 32. BIBLIOGRAFIA

- [75.2067216000001\]\]\]; tbs:lrf:!1m4!1u3!2m2!3m1!1e1!1m4!1u2!2m2!2m1!1e1!2m1!1e2!](#)
- [2m1!1e3!3sIAE.lf:1.lf ui:10](#)
- <https://www.estafeta.com/Articulos-Blog/2019/Beneficios-agente-aduanal>  
<https://www.paginasamarillas.com.co/ibague/servicios/agentes-de-aduana>  
<https://co.pinterest.com/pin/641270434422936959/>
- [https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/caracteristicas-servicios.html#:~:text=Las%20caracter%C3%ADsticas%20fundamentales%20que%20diferencian,%20heterogeneidad%20y%204\)%20caracter%20precedero](https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/caracteristicas-servicios.html#:~:text=Las%20caracter%C3%ADsticas%20fundamentales%20que%20diferencian,%20heterogeneidad%20y%204)%20caracter%20precedero)





