

**PROYECTO DE MEJORA EN LA COMUNICACIÓN DE COMERCIO  
EXTERIOR DE CRISALLTEX S.A**

ELKIN VALENCIA RAMIREZ

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
PRACTICAS ACADÉMICAS  
PEREIRA  
2013

PROYECTO DE MEJORA EN LA COMUNICACIÓN DE COMERCIO EXTERIOR DE  
CRISALLTEX S.A

ELKIN VALENCIA RAMIREZ

INFORME DE PRÁCTICAS ACADÉMICAS

Tutora

LINA MARÍA ÁLVAREZ VÉLEZ

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
PRACTICAS ACADÉMICAS  
PEREIRA  
2013

## TABLA DE CONTENIDO

PROYECTO DE MEJORA EN LA COMUNICACIÓN DE COMERCIO EXTERIOR .....	7
SINTESIS .....	7
ABSTRACT .....	8
INTRODUCCIÓN.....	9
1 PRESENTACION DE LA ORGANIZACIÓN O SITIO DE PRÁCTICA .....	10
1.1 RESEÑA HISTORICA.....	10
1.2 MISIÓN .....	11
1.3 VISIÓN .....	12
1.4 SERVICIOS QUE PRESTA.....	12
1.5 NÚMERO DE EMPLEADOS.....	13
1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	14
2 DIAGNOSTICO DEL ÁREA DE COMERCIO EXTERIOR E IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES. ....	15
3 EJE DE INTERVENCIÓN .....	17
3.1 LISTA DE CHEQUEO.....	17
3.1.1 Negociación.....	17
3.1.2 Especificaciones del producto .....	17
3.1.3 Pago .....	18
3.1.4 Logística (transporte internacional).....	19
3.1.5 Revisión.....	19
4 JUSTIFICACION DEL EJE DE INTERVENCIÓN .....	20
5 OBJETIVOS.....	21
5.1 OBJETIVO GENERAL:.....	21
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS: .....	21
6 MARCO TEÓRICO .....	22
6.1 ENTORNO TEXTIL COLOMBIANO .....	22
6.2 IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN .....	23
7 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PLANEADAS .....	25
8 LISTA DE VERIFICACIÓN Y PUNTOS DE INTERVENCIÓN .....	26

9	CUADRO Y MAPA DE SEGUIMIENTO DE IMPORTACIONES.....	29
10	FORMATOS PARA PEDIDOS INTERNACIONALES .....	30
10.1	FORMATOS UTILIZADOS.....	30
10.2	FORMATOS NUEVOS .....	30
11	PROBLEMAS COMUNES CON LOS PROVEEDORES INTERNACIONALES DE CRISALLTEX.....	32
12	PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN.....	34
13	PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	35
14	CONCLUSIONES.....	36
15	RECOMENDACIONES .....	37
16	APENDICES .....	38
17	ANEXOS.....	53
18	BIBLIOGRAFÍA.....	64

## LISTADO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Logo Crisalltex S.A.....	10
Ilustración 2: Logo Gino Passcalli .....	10
Ilustración 3: Colección.....	12
Ilustración 4: Dotaciones.....	12
Ilustración 5: Organigrama de la empresa.....	14
Ilustración 6: Mapa.....	29
Ilustración 7: Formato de especificaciones anterior.....	31

## **LISTADO DE APÉNDICES**

Apéndice 1 Entrevista.....	38
Apéndice 2 cuadro de seguimiento.....	40
Apéndice 3 Especificaciones camiseta.....	46
Apéndice 4 Especificaciones pantalón.....	47
Apéndice 5 Formato Diseño Pantalón.....	48
Apéndice 6 Formato Diseño Camisa.....	50
Apéndice 7 Formato Recepción Tela.....	52

## **LISTADO DE ANEXOS**

Anexo 1 Formatos Utilizados.....	53
Anexo 2 glosario textil.....	54

## **LISTADO DE TABLA**

Tabla 1 Cronograma de actividades planeadas.....	25
Tabla 2 Lista de verificación y puntos de intervención.....	28

# **PROYECTO DE MEJORA EN LA COMUNICACIÓN DE COMERCIO EXTERIOR**

## **SINTESIS**

Este proyecto tiene como finalidad mejorar la comunicación entre el área de comercio exterior con diseño y los proveedores para optimizar los tiempos de entrega de las prendas de vestir y materia prima que se solicitan a los proveedores extranjeros, identificando cuáles son las falencias y los contratiempos que se presentan al momento de entregar las especificaciones de las mercancías a los proveedores en el exterior.

El trabajo propone formatos, los cuales son utilizados para acordar las especificaciones de las prendas en el área de diseño con el fin de ser comunicados a los proveedores del exterior y de esta manera evitar los malentendidos y omisiones que se presentaron anteriormente en los procesos de comercialización internacional en la empresa Crisalltex S.A.

El trabajo identifica las falencias de comunicación que posee el área de comercio exterior con las demás áreas de la empresa en base a la información obtenida por la experiencia adquirida en el diario laborar en el área de comercio exterior de la empresa, donde además se obtuvieron resultados que evidencian el mejoramiento de la comunicación y la importancia que esta posee para optimizar las calidades de las mercancías que se solicitan en el exterior del país.

Palabras Claves: Comunicación, Formatos, Estandarización y Especificaciones

## **ABSTRACT**

This project aims at improve communication between the area of foreign trade with design and suppliers to improve delivery times garments and raw materials required of foreign suppliers, identifying the shortcomings and setbacks that occur when delivering goods specifications to suppliers abroad.

The paper proposes formats, which are used to arrange the specifications of the garments in the design area in order to be communicated to outside suppliers and so avoid misunderstandings and omissions that occurred before in the processes of international commerce of the company Crisalltex SA

The project served to identify the shortcomings of communication that has the foreign trade area with the other area of the company in based on the information obtained by the daily experience of work in the area of foreign trade of the company, which also obtained results that show the improvement of communication and the importance this has to optimize the qualities of the goods that are requested outside the country.

**Keywords:** Communication, formats, Standardization and Specifications

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo propone una mejora de comunicación en las áreas de comercio internacional y diseño de la empresa CRISALLTEX S.A. para determinar las especificaciones de las prendas que son producidas por los proveedores internacionales, con el fin de mejorar el tiempo de desarrollo, la claridad y organización de estas, para garantizar a los consumidores del país que las prendas provenientes del exterior poseen las mismas características y calidad que poseen las prendas nacionales.

La característica principal de este proyecto es plantear una forma de organización al proceso de desarrollo de las especificaciones de las prendas adquiridas en el exterior. Para analizar este problema es necesario identificar las falencias que posee el proceso actual, una de ellas es la falta de organización en los formatos actuales y el orden que se le da a cada detalle de las especificaciones de las prendas. Se entiende por especificaciones, cada uno de los detalles que poseen las prendas, las cuales son estipuladas por el diseñador de cada una de las prendas y que deben ser dadas a conocer de tal forma que los proveedores internacionales comprendan fácilmente cuales son las exigencias que se desean en las prendas.

El desarrollo de este trabajo se realiza tras el interés de mejorar la manera en cómo se desarrollan las actividades que se realizan en el área de comercio exterior y las demás áreas de la empresa que tienen que ver con el desarrollo de las actividades diarias de estas áreas, para mejorar y agilizar la comunicación de estas.

Estandarizar el proceso de comunicación entre las áreas fue el interés académico, adaptando un formato más organizado al modo en que se venían desarrollando las actividades con los diseñadores y los proveedores internacionales, mejorar el ambiente de trabajo y mejorar la calidad de los detalles de las prendas.

Por medio de la experiencia adquirida en el día a día de labor en la empresa CRISALLTEX S.A, además de entrevistas e indagaciones se identifican las principales dificultades que se presentan en el proceso de comercialización de prendas en el exterior realizadas.

En la primera parte del trabajo se encontrará la descripción de la empresa y el diagnóstico del área a la cual se desea implementar el trabajo, posteriormente se plantean los objetivos del proyecto y la razón de estos, después se trazaran las actividades realizadas en el desarrollo del trabajo, identificación de los puntos de intervención y la propuesta para mejorar este proceso. Finalmente serán planteados los resultados y recomendaciones de desarrollo del proyecto.

# 1 PRESENTACION DE LA ORGANIZACIÓN O SITIO DE PRÁCTICA

## 1.1 RESEÑA HISTORICA

Ilustración 1: Logo Crisalltex S.A.



En el año de 1980 nace la empresa “Confecciones Crisalltex”, sus propietarios JESUS ALFONSO CASTILLO RUIZ y su esposa ISABEL CRISTINA GALLÓN deciden diversificar su actividad enfocándose hacia las condiciones de la industria tradicional de la región: la producción y distribución de camisas formales e informales.

Fuente: Empresa

Ilustración 2: Logo Gino Passcalli



Fuente: Empresa

En el año de 1985, como resultado de un análisis del mercado ya conocido y de definir completamente el perfil del consumidor, estilos, materia prima y el nivel de calidad, se crea la marca “Gino Passcalli” que se constituye en la marca líder de la empresa, con texturas nacionales e importadas; accesorios de gran calidad y la acertada combinación de diseños tradicionales con la moda casual moderna constituyendo las principales características de un producto que amerita un alto precio y que verdaderamente sus ventas reales superarían en grandes porcentajes a las proyectadas del año 1986.

El 20 de noviembre en Madrid España el señor Jesús Alfonso Castillo recibe de la Trade Leadres Club, el trofeo como premio a la mejor imagen de marca. Este reconocimiento a nivel mundial los motiva a iniciar una campaña publicitaria que es lanzada en octubre de 1991 con la salida en televisión del primer comercial con una duración de 30 segundos.

Para el año de 1993, la empresa tomaría un rumbo distinto y definitivo: se reemplaza el canal de distribución por una venta directa al consumidor a través de los almacenes de fábrica.

Gino Passcalli se constituye entonces en una muy reconocida marca a nivel nacional, todas las regiones en donde no existían almacenes pedían que se instalara allí uno, en la mente del consumidor ya estaba este concepto de calidad, exclusividad y variedad que se habían transmitido mediante los productos, su presentación y los mismos almacenes que han quedado ubicados en los mejores sitios y/o centros comerciales de cada ciudad. Bajo el slogan de Moda Italiana de Colección se tiene una gran responsabilidad, Gino Passcalli debe lanzar su colección basada en las tendencias de la moda europea, siguiendo a la vanguardia de las marcas que ofrecen la línea masculina.

Paralelamente y como una línea secundaria nace la marca infantil “Crescendo” ya se había hecho un intento de sacar al mercado las prendas infantiles con la marca Gino Passcalli pero los niños y jóvenes buscaban su propia identidad, unas prendas mas informales con diseños hechos para ellos fue acertado; las ventas de los productos Crescendo lo decían, en las temporadas de fin de año nuestra oferta era insuficiente, las perspectivas eran alentadoras, es por eso que se detecta la necesidad de ampliar la producción y espacios para Crescendo.

En 1999 se lanza al mercado la línea femenina Sophie Cris, su venta se hace en los almacenes más grandes de la empresa y comienza a ser posicionada en el mercado acertadamente, y se trata de una línea sobria, clásica pero muy actualizada en cuanto a colores, texturas y diseños.

A finales del año 2004 la empresa entra al mercado capitalino con 9 almacenes ubicados en sectores estratégicos de la ciudad, con estos nuevos almacenes la empresa hace presencia en el 50% del territorio nacional.

Actualmente cuenta con 70 almacenes desde Riohacha hasta Ipiales, dentro de los cuales hay 17 outlets, pero la meta siguen siendo las exportaciones y en 2014 la firma tiene previsto incursionar en el mercado de Estados Unidos y Centroamérica, para lo cual destinará 30% de su producción (Passcalli)

## 1.2 MISIÓN

CrisallTex S.A tiene como misión satisfacer las necesidades de vestuario masculino y femenino, produciendo y comercializando prendas de calidad en cuanto a confección, moda, presentación y mayor variedad en diseños, colores y texturas.

Para lograrlo, CrisallTex S.A centrara su organización en función de los clientes, por medio de una inquebrantable vocación de servicio, que se sustentará en el talento de sus empleados y por consiguiente propenderá por el bienestar permanente de los mismos.

CrisallTex S.A buscará, con ética, lograr márgenes de rentabilidad que la hagan altamente competitiva, para beneficio tanto de sus dueños como empleados, clientes y sociedad en general. (Passcalli)

### 1.3 VISIÓN

“Ser en el 2014, la cadena de almacenes de vestuario masculino y femenino líder en el mercado colombiano; ya que brindará a sus clientes la mejor combinación de calidad, precio y variedad, con la mejor asesoría, el mejor valor agregado y el mejor posicionamiento de marca. (Passcalli)

### 1.4 SERVICIOS QUE PRESTA

**Ilustración 3: Colección**



**Fuente: Empresa**

Los Almacenes Gino Passcalli son una organización dedicada a la producción y comercialización de prendas de vestir masculino, femenino, juvenil, infantil y deportivo.

Con una experiencia de 30 años, los Almacenes Gino Passcalli elaboran prendas de gran calidad con telas nacionales e importadas.

Los Almacenes Gino Passcalli conscientes de la importancia que tiene para las empresas la imagen de sus empleados ha consolidando cada vez más la “División

Dotaciones”.

Con el propósito de garantizar el mejor servicio, la compañía cuenta con una gran infraestructura de producción, comercial y administrativa, para atender las necesidades de dotación de las empresas, ofreciendo una amplia gama de alternativas con máxima calidad y precios competitivos. (Passcalli)

**Ilustración 4: Dotaciones**

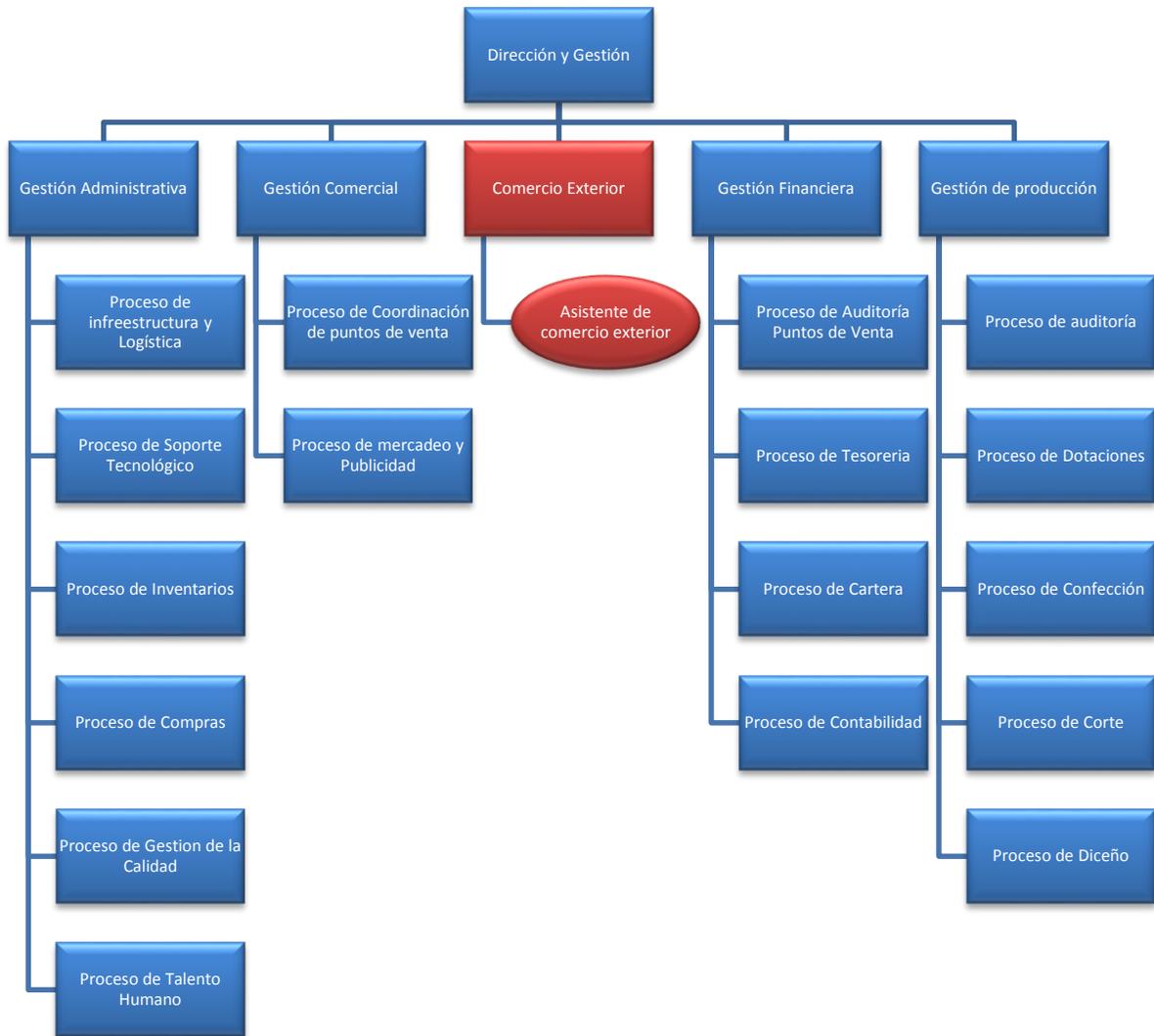


## 1.5 NÚMERO DE EMPLEADOS

A nivel nacional la empresa cuenta con 630 empleados de los cuales 376 se encuentran en la ciudad de Pereira en los almacenes la planta de producción y la planta administrativa.

## 1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Ilustración 5: Organigrama de la empresa



Fuente: Empresa

El área de comercio exterior es una de las divisiones de la empresa, la cual se encarga de todo lo relacionado con las compras y ventas en el exterior del país, está compuesta por el

director de comercio exterior y el asistente de comercio exterior el cual es el cargo que desempeña el practicante de universidad.

## **2 DIAGNOSTICO DEL ÁREA DE COMERCIO EXTERIOR E IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES.**

Se ha identificado la necesidad de acuerdo al diagnóstico de comercio exterior realizado a través de una entrevista al director del área (Entrevista), además de observación directa y revisión documental de la empresa, en la cual se identifica como es el manejo del área además de las dificultades que se presentan en el proceso de importación con los diversos proveedores y entre las áreas de la empresa que intervienen en el proceso de comercialización.

Para el desarrollo de las actividades de comercio exterior de Crisalltex S.A el área depende directamente de las decisiones que sean tomadas por el comité del cual hacen parte el área de Gerencia, Diseño, Mercadeo y Coordinación de puntos de venta. En este comité se identifican las tendencias y comportamiento de la demanda, para que las compras de materia prima y producto terminado estén orientadas a satisfacer las necesidades de la empresa.

El área posee un proceso de lista de chequeo el cual se ha desarrollado a través de las experiencias de años pasados desarrollado por personal que se encontraban a en el cargo anteriormente, en este se identifican los pasos que se deben seguir para realizar las actividades de importación y exportación muy superficialmente. En este proceso se identifican algunas dificultades, una de estas es que no se identifican en que parte del proceso se encuentra cada pedido. Además, si la persona encargada del área de comercio por alguna razón llegase a falta, la persona que llegase a remplazarlo no tendría la capacidad de entender y comprender el sistema por el cual se están manejando los negocios de este proceso sin la ayuda de la persona que se encontraba en el cargo anteriormente.

Por medio de la experiencia adquirida a través de la observación directa en el transcurso de las actividades diarias, se identifica la falta de estandarización a la hora de realizar especificaciones dadas por el área de diseño a los proveedores del exterior. No hay una guía que identifique como deben de ser realizados los pedidos a los proveedores extranjeros que muchas veces se confunden por la cantidad de especificaciones que pueden llegar a tener productos terminados (los vestidos para caballero, chaquetas, pantalones, camisetitas, camisas, jeans y demás prendas) y que son fabricadas en el exterior y del mismo modo el área de diseño no posee un formato que indique claramente cuáles son los detalles que desean agregar a los productos.

Crisalltex S.A, cuenta con la certificación ISO 9001 que es “una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.” (Normas9000, 2011) Por medio de esta la empresa Crisalltex S.A es reconocida por muchos otras empresas en el mundo El área de comercio exterior no se encuentra certificada por esta norma internacional lo cual genera la necesidad de ser certificados por esta, debido a que esta es una área importantes en el desarrollo de las actividades de producción de la empresa y debe de estar dentro de esta certificación para mantener la calidad y el prestigio que poseen las marcas que se fabrican en Crisalltex.

### **3 EJE DE INTERVENCIÓN**

Las funciones realizadas por el practicante de Negocios Internacionales en el área de comercio exterior son elaborar las fichas técnicas para solicitud de pedidos de producto terminado tales como: camisetas, camisas manga larga y manga corta, trajes, blazer, pantalón, pantalón informal, chaquetas informales, medias, camisillas, short, zapatos, correas, corbatas; Organizar y complementar el glosario de comercio exterior, solicitar la creación de referencias y códigos de barras de las prendas, realizar la Caracterización del proceso de comercio exterior, establecer el manual de comercio exterior y Realizar las especificaciones para los proveedores.

Para comprender el desarrollo de las actividades que se desarrollan en comercio exterior serán definidas las actividades que se realizan en el área, analizando los puntos encontrados en la lista de chequeo que son desarrollados por el auxiliar de comercio exterior que es el cargo ocupado por el practicante universitario, describiendo sus funciones y labores.

#### **3.1 LISTA DE CHEQUEO**

##### **3.1.1 Negociación**

El primer punto de la lista es la negociación, en este se escogen los colores y calidad de los productos que son enviados por el proveedor, esta selección es realizada por la gerencia principalmente que seguidamente analizan los precios y se envía la orden al proveedor, se pacta el tiempo de entrega de la mercancía y la forma en que se pague. El último paso de la negociación es especificar el puerto de embarque, de destino y consultar si tiene regulación de precio de referencia.

##### **3.1.2 Especificaciones del producto**

Para las telas el proceso es más simple ya que solo se debe enviar al proveedor las cantidades y los códigos de las telas escogidas de las muestras anteriormente enviadas por el proveedor, este envía la factura proforma donde se confirma el pedido y las cantidades y se procede a embarcar la mercancía.

Las prendas terminadas son un proceso más complejo, debido a que hay que desarrollar cada una de las especificaciones de las prendas enviadas por el área de diseño. Se envía una muestra desarrollada por el área de diseño, al proveedor con muestra física de cada uno de los accesorios que deben de ser incluidos en las prendas, la composición de las telas y las cantidades que se requieren por cada talla. Este proceso se realiza por medio de formatos en Excel los cuales para cada uno de los proveedores hay que hacer un formato nuevo, y en el

caso de los proveedores extranjeros realizar estas especificaciones en inglés, lo cual en algunas ocasiones genera confusiones o no son desarrolladas por los proveedores.

Entre el área de diseño y el área de comercio exterior se manejan tipos distintos de formatos para el desarrollo de las especificaciones lo cual en algunas ocasiones se pueden omitir detalles importantes en las prendas. Además la falta de conocimiento en el tema de diseño de moda de los encargados de comercio exterior dificulta la comprensión y traducción de los detalles que se aplican a las prendas.

Después de enviar las especificaciones los proveedores deben de enviar una contra muestra con las especificaciones anteriormente enviadas, esta es verificada en el área de diseño para su aprobación o ajustes, en este punto se presentan la mayoría de los retrasos y más aún cuando son prendas provenientes de la China, Debido a que no mandan las especificaciones como son o no envían todo junto, en muchos casos envían las prendas, pero no con los botones o las marquillas correspondientes, lo que genera un retraso en la aceptación de estas prendas y por ende al no autorizar la muestra se retrasa el proceso de producción. Además otro de los problemas comunes con los proveedores chinos, es que a último minuto cuando la fecha de entrega esta próxima y no se puede hacer mucho, cambian las especificaciones de los pedidos a su gusto, perjudicando la calidad y legitimidad del diseño enviado.

En algunas ocasiones los detalles no son autorizados por diseño y los proveedores empiezan la producción de las prendas, y no queda otra opción más que aceptar las prendas con los detalles no autorizados, esto genera descontento con estos proveedores lo que reduce la imagen de los proveedores y posiblemente pierdan futuras órdenes gracias a estos percances. Por esta razón hay que ser muy cuidadoso con estas especificaciones y enviar lo más claro posible estas para agilizar el proceso.

Al mismo tiempo que se realizan las especificaciones, se generan los códigos de referencia para cada una de las prendas las cuales ayudan a la identificación de cada prenda dentro de la empresa y con esta se generan los códigos de barra, los cuales son utilizados para todo el tema de logística y bodegaje nacional para cada uno de los puntos de venta que se manejan en el país.

Las costumbres de los proveedores en especial la de los chinos, perjudican la calidad de los pedidos, ya que a pesar de que se mandan las especificaciones claras, y se enfatiza en la calidad de las prendas, estos prefieren tener un producto de menor calidad producido rápidamente y entregado lo más pronto posible sin verificar la calidad de los productos exigida por la empresa

### 3.1.3 Pago

El Pago de las importaciones se realiza por el Director de Comercio Exterior y El gerente de Finanzas, ellos definen como debe de ser el pago de la mercancía (si es carta de crédito o un giro directo) definen cuanto es el anticipo como se va a pagar y cuando se paga el resto de la mercancía.

#### 3.1.4 Logística (transporte internacional)

Lo primero que se realiza para el proceso de logística es enviar solicitudes de cotización a los agentes de carga y aduana para luego seleccionar el que más rápido y económico pueda transportar la mercancía, esto se negocia las agencias y se escoge la que mejores garantías ofrezca, después se envía las instrucciones de embarque que se identifican dependiendo de la tela o prenda de vestir que sea (los trajes y blazer tiene un tipo de transporte diferente a los de la ropa casual). Se pacta la fecha de estimado zarpe y arribo y se informa a la gerencia cual es el estado de esta mercancía. Lo siguiente es solicitar al proveedor los documentos pertinentes a la mercancía por medio electrónico, cuando este lo envié se le manda una copia de estos documentos al agente de aduana para realizar los trámites de legalización, se solicita la ficha técnica del producto que se desea importar para identificar la partida arancelaria a la que se acoge la para el pago de los tributos.

Cuando el pago se realiza por medio de carta de crédito que es el medio de pago más común en la empresa, se confirma con los bancos extranjeros y nacionales la entrega y envío de los documentos originales de la importación, cuando el banco de Colombia recibe los documentos estos son enviados a la empresa y posteriormente se envía copia al agente de aduana y a el área de finanzas.

Se confirma la fecha de arribo del buque en el que fue transportada la mercancía y se procede con el proceso de legalización de la mercancía que realiza el agente de aduana. Cuando el proceso de legalización se completa se ordena el levante de la mercancía y se realiza el transporte hacia Pereira desde el puerto de arribo se tiene en cuenta el transporte quien lo conduce, si el vehículo es escoltado y cuando fue la fecha y hora de descargue en las instalaciones de Crisaltex. Se envían la lista de empaque y la declaración de importación a la Bodega donde llego la mercancía para terminar el proceso logístico.

#### 3.1.5 Revisión

El último paso es la revisión donde se liquida la importación para informar a la gerencia cual fue el costo total de esta importación, se está presente en el momento del descargue para verificar que la mercancía llego bien y sin contratiempos, revisar los documentos originales y verificar si todos los costos concuerdan en la factura y la cotización, organizar todos los documentos y legajarlos en el registro de importaciones para dar fin al proceso.

## 4 JUSTIFICACION DEL EJE DE INTERVENCIÓN

Crisalltex es una organización que funciona a través de la producción, comercialización y distribución prendas de vestir, para damas, caballero y niños a través de sus diferentes marcas como Gino Pascalli, Massimo Castello, Paolo Urbina, Sophie Cris y la línea de ropa infantil Crescendo. Partiendo de esta base una de sus principales necesidades es el abastecimiento de materia prima y producto terminado, del cual áreas como Compras y Comercio exterior son de gran importancia para el abastecimiento de las necesidades de producción de la empresa.

La necesidad de comercializar en el exterior nace debido a la falta de tela de primera calidad en Colombia no es suficiente para la demanda de los más de 70 puntos de venta que posee la compañía a nivel nacional, además de las ventas que se realizan por medio de licitaciones a empresas privadas y públicas en todo el país.

Bajo la insuficiencia de oferta de producto terminado y materias primas de primera calidad y bajo costo en Colombia, las importaciones de tela provenientes de países extranjeros como China, Panamá Ecuador, Perú y Brasil son la mejor opción para la adquisición de estos insumos necesarios para la producción y comercialización que cumplen con las especificaciones necesarias para la producción de prendas de calidad y cumpliendo con la normatividad legal del País.

*Sólo que la competitividad se ha afectado, con el correspondiente efecto negativo sobre las exportaciones, por factores como la revaluación del peso que redujo de manera sustancial el margen de utilidad, cuando no abriendo paso a cuantiosas pérdidas. Para colmo de males, la apreciación monetaria ha sido también un estímulo decisivo al contrabando, o sea, al ingreso masivo de telas y prendas de vestir que son adquiridas con dinero del narcotráfico, recurriendo al conocido lavado de dólares que nos han inundado. (Turismo)*

El mercado internacional es la opción adoptada por la empresa Crisaltex para cumplir con sus expectativas de venta, el cual en este mercado se encuentran las cualidades de calidad exigidas para mantener la calidad y prestigio de sus prendas de vestir, debido a la cantidad de proveedores y pedidos realizados en el exterior y las complicaciones que con cada uno de estos puede suceder, anteriormente mencionadas en el eje de intervención, el área de comercio exterior se encuentra sobre proporcionado en el manejo de estas situaciones.

El manual de comercio exterior funciona como una herramienta guía, resultado de un análisis de las áreas y procesos en los cuales se presentan complicaciones y retrasos en la solicitud de prendas terminadas y materia prima, orientando de manera ordenada y comprensible en las situaciones que comúnmente se presentan en las actividades de comercio exterior, con las

áreas que intervienen en el proceso como Diseño y gerencia y también con los proveedores del exterior, para beneficiar la comunicación y el entendimiento entre esto.

## **5 OBJETIVOS**

### **5.1 OBJETIVO GENERAL:**

Implementar un manual estandarizado de comunicación con el área de diseño de la empresa y los proveedores internacionales para el desarrollo de las especificaciones de los pedidos en el exterior.

### **5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Aplicar los formatos utilizados en diseño para las especificaciones de los productos que se le dan a los proveedores.
2. Identificar los problemas más comunes con los proveedores extranjeros.
3. Identificar los puntos de intervención en el proceso de comercialización de telas y producto terminado.
4. Utilizar los formatos para mejorar la comunicación entre el área de diseño y el área de comercio exterior,
5. Utilizar los formatos para mejorar la comunicación entre el área de comercio exterior y los proveedores internacionales.

## 6 MARCO TEÓRICO

### 6.1 ENTORNO TEXTIL COLOMBIANO

Colombia a principios de los noventa entró en proceso de apertura económica que fue uno de los pasos que dio para integrarse en la economía global. Gracias a la administración del Presidente Cesar Gaviria que adoptó la política de apertura generó una nueva ola de productos generada por la introducción de productos del exterior en el mercado Colombiano. Muchas industrias no lograron sobrevivir a la competencia que llegó gracias a esta apertura e industrias enteras desaparecieron al no poder competir con los productos extranjeros. Los consumidores del país apreciaron la aparición de nuevos productos en el mercado a precios más económicos y de mejor calidad.

El proceso de apertura no se dio en su totalidad en el cual el país adoptó una serie de obstáculos para los productos de mayor sensibilidad ante la introducción de competencia. “Es preciso señalar que la apertura económica es una condición necesaria para obtener mayores tasas de crecimiento, más no suficiente. Ella se debe complementar con estabilidad y credibilidad de la política económica, reglas de juego claras y normas que garanticen el cumplimiento de los contratos.” (MinCIT)

En Colombia el sector textil cuenta con una historia y trayectoria importante donde la producción de hilados y tejidos para confección de prendas de vestir, dentro de las actividades que se realizan en el mercado Colombiano se encuentra la producción de materias primas como las fibras naturales, artificiales y sintéticas hasta la manufactura de productos terminados tales como prendas de vestir hasta artículos para el hogar.

El problema por el cual desde hace algunos años la industria textil se encuentra en desventaja en comparación con países extranjeros es el problema de la revaluación, el contrabando y las constantes reformas arancelarias por las que atraviesa la industria. “los textiles se ubican en primer lugar, estos durante los primeros 7 meses del 2011 sumaron decomisos por \$12.300 MM, en comparación de \$8.000 MM registrados en mismo período de tiempo del 2010.” (FactorDinero, 2012)

Además del contrabando, las importaciones legales también perjudicaron la estabilidad de la industria textil, la cual el gobierno se vio obligada a proteger debido a la ola de prendas de vestir provenientes de China. “La inundación de prendas de vestir chinas importadas legalmente, favorecida por la reducción arancelaria decretada por el Gobierno el año pasado, está poniendo en riesgo miles de puestos de trabajo en la industria textil y de la confección.” (JIMÉNEZ, 2012), por esta razón el gobierno decidió crear un freno a las importaciones de prendas de vestir por medio del decreto 074 de 2013 en el cual se estipula un arancel ad valorem del 10% más un arancel de 5 dólares por kilogramo importado a los productos clasificados dentro de los capítulos 61 (Prendas y complementos de vestir de punto), 62 (prendas y complementos de vestir excepto los de punto), 63 (los demás artículos textiles confeccionados; juego; prendería y trapos) y 64.06 (que son Partes de calzado, plantillas, taloneras y artículos similares, amovibles; polainas y artículos similares, y sus partes.)

El país más destacado en el comercio textil es China, este país por medio de esta industria ha logrado grandes ventajas en comparación con el resto del mundo y además es uno de sus pilares industriales de exportación, gracias a esta industria El país asiático a generado crecimiento económico y genera empleos además de aumentar las reservas.

## 6.2 IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN

Existen diversas definiciones sobre la comunicación, en la real academia española podemos encontrar algunas como: “Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor. Trato, correspondencia entre dos o más personas.” (Española, 2001), la comunicación se puede definir como un proceso por el cual se puede transmitir información de un sujeto a otro, la comunicación posee un emisor, un mensaje y un receptor, y para el proceso de comunicación sea correcta, se debe de realizar entre dos o más agentes y ambos deben de manejar el mismo dialecto y reglas para que el mensaje sea entendido.

La comunicación dentro de las organizaciones es necesaria para su funcionamiento a demás existen diferentes tipos de comunicación que se hacen necesarios como lo son la comunicación interna descendente, ascendente y horizontal y comunicación externa. Para que las empresas funcionen correctamente adecuadamente, los diversos tipos de comunicación deben ser sumidos por cada uno de los grupos en la empresa así como en cada persona integrante de esta. “La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.” (González) El efecto que tiene la comunicación en las empresas que dan un carácter importante a la comunicación de información, se ve repercutido en su productividad, su imagen y la calidad de vida de los empleados al hacer de este proceso un mecanismo interactivo y dinámico en el cual el emisor y el receptor intercambian sus roles que exigen comprensión entre las personas que intervienen en el proceso.

La importancia de la comunicación entre las empresas se ve fortificada al notar las ventajas que posee esta en las organizaciones y las personas.

*Permiten a la organización mantener la coordinación entre sus distintas partes, La acción coordinada y el trabajo en equipo, frente al trabajo en solitario sin interacción cooperativa y coordinada, contribuirán a lograr los objetivos estratégicos.*

*La necesidad de adaptación al entorno cambiante en el que vive la organización. En este contexto, la comunicación interna permite la introducción, difusión, aceptación e interiorización de los nuevos valores y pautas de gestión que acompañan el desarrollo organizacional.*

*La comunicación al incrementar la posibilidad de participación, favorecer las iniciativas y movilizar la creatividad, se convierte en un factor de integración, motivación y desarrollo personal.*

*En la búsqueda de la Calidad Total, la comunicación aparece como un elemento fundamental de partida, haciéndose cada vez más necesaria la planificación de los medios de comunicación y el uso adecuado en las estrategias de comunicación.*

*Un objetivo básico: cubrir las necesidades de comunicación que presentan los individuos o grupos que conforman la organización. Y en este sentido la comunicación es tan importante para los empleados como para la dirección. (Puyal, 2001)*

Respecto la comunicación horizontal que es la que se desarrolla entre iguales a niveles directivos que tienen a cargo la coordinación de los subsistemas de la organización, entre estas debe existir un sistema de comunicación estipulado para la organización del trabajo, lo que convierte a los grupos en unidades básicas de la organización del trabajo en lugar de trabajadores individuales “De este modo, se estimula y organiza la comunicación horizontal en el núcleo de operaciones como herramienta que **facilita la coordinación entre los trabajadores, mejora el clima social, satisface necesidades sociales y de autorrealización de la personas y contribuye al desarrollo de una organización más innovadora.**” (Puyal, 2001)

La comunicación que se desarrolla correctamente entre los subgrupos de la organización genera en la empresa un buen ambiente de trabajo, facilita la resolución de conflictos y además, disminuye la cantidad de malentendidos que se pueden generar en la labor de los grupos de trabajo, generando relaciones interpersonales cooperativas y efectivas.

Ahora bien si la comunicación interna juega un papel de cooperación y organización, la comunicación externa se define como “el conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los públicos externos de una empresa o institución, es decir, tanto al gran público, directamente o a través de los periodistas, como a sus proveedores, accionistas, a los poderes públicos y administraciones locales y regionales, a organizaciones internacionales, etc.” (Cglobal)

Para el funcionamiento de las empresas es vital contar con proveedores y tener buenas relaciones con estos, para esto se debe cooperar y dar a conocer cuáles son las necesidades y conocer que es lo que está pasando para identificar la urgencia e importancia de los pedidos que se están realizando y lo que se necesita. La comunicación con los proveedores internacionales debe ser clara y concisa, en el caso de los proveedores chinos (según la experiencia adquirida a lo largo de la práctica universitaria), debe ser lo más simple posible y explicar claramente cada uno de los detalles insistiendo en la claridad de todos para que más adelante cuando se empieza el proceso de producción no se presenten malentendidos y percances que pueden retrasar la entrega del producto. “*Tips for Communicating with Suppliers: Be clear and simple in your communication style, Be friendly!, Be appreciative of cultural differences, Don't assume the worst from their communication style, Get clear answers from suppliers* (Alibaba)

## 7 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PLANEADAS

FECHA (SEMANA) Actividades	Julio				Agosto				septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero			
	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°
Entrevistas					X							X																
Desarrollo de Fichas técnicas						X		X	X	X	X	X		X	X					X								
Desarrollo de los Formatos									X	X	X	X				X				X								
Desarrollo del manual de actividades						X						X								X								
Indagación y análisis de la situación de comunicación entre las áreas de la empresa										X			X	X														
Indagación y análisis de la situación de comunicación con los proveedores extranjeros							X	X	X	X	X	X																
Identificación de las dificultades									X	X	X	X	X															
Indagación sobre experiencias pasadas en la empresa (Diseño)													X	X	X													
Presentación de los formatos a Diseño																				X								
Análisis de Formatos Desarrollados																				X	X							
Realizar trabajos encomendados por el jefe inmediato				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Desarrollo plan de exportación													X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Entrega del trabajo de práctica.																				X								

Tabla 1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PLANEADAS

## 8 LISTA DE VERIFICACIÓN Y PUNTOS DE INTERVENCIÓN

En el siguiente cuadro encontraremos las actividades que se realizan para la importación de prendas de vestir y/o producto terminado.

Lista de chequeo			Gerencia	Proveedor	Director de comercio exterior	Asistente de comercio exterior	Diseño	Agente de Carga	DIAS
NEGOCIACION	1	Envío de cuadros de colores y calidad del proveedor para selección de pedido	X	X			X		1
	2	Selección de estilo y colores por la gerencia	X				X		3
	3	Aprobación de precios por la gerencia	X	X					3
	4	Aprobación de la orden por la gerencia	X	X					3
	5	Envío de la orden al proveedor		X	X				
	6	Recibo y aceptación de la factura proforma No		X	X				3
	7	Tiempo de entrega		X	X				
	8	Forma de pago	X	X	X				1
	9	Puerto de embarque		X	X				
	10	Puerto de destino		X	X				
	11	Consultar si tiene regulación de precio de referencia			X				1
ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO	12	Envío al proveedor muestra del producto			X	X	X		7
	13	Envío de especificaciones			X	X	X		3
	14	Composición		X			X		
	15	Cantidad	X	X	X		X		1
	16	Selección de curva			X	X	X		
	17	Envío cuadro de tallas			X	X	X		3
	18	Marca			X	X	X		1
	19	Envío código de barras al proveedor			X	X	X		1
	20	Accesorios( Hang tag, labels, size, embroidery, inside yoke)			X	X	X		1
	21	Envío al proveedor accesorios por mail y correo físico			X	X	X		7
	22	Empaque		X	X				1

	23	Embalaje		X	X				
<b>PAGO</b>	24	Envió proforma al dpto. financiero con No cuenta, beneficiario y banco			X				1
	25	Recibo swift anticipo y envió al proveedor			X				2
	26	Envió al proveedor instrucciones para apertura carta de crédito		X	X				1
	27	Envió instrucciones de apertura carta de crédito al dpto. financiero	X		X				1
	28	Envió swift carta de crédito al proveedor.		X	X				1
	29	Inicio de Producción de producto		X					0
	30	Fin de producción y embarque		X					50*
	<b>LOGISTICA</b>	31	Solicitud de cotizaciones agentes de carga y aduana			X			X
32		Enviar instrucciones de embarque al Agente de carga asignado		X	X			X	1
33		Fecha estimada de zarpe		X	X			X	1
34		Fecha estimada de arribo		X	X			X	
35		Recibir del proveedor factura, lista de empaque, bl, C.O por mail para revisión		X	X				4
36		Envió por mail al agente de aduanas de documentos y D.M			X			X	
37		Ficha Técnica - descripción de producto		X	X			X	
38		Confirmar entrega de documentos al banco en el exterior			X				3
39		Confirmar envió de documentos con el banco en Colombia			X				1
40		recibo de documentos por parte del banco en Colombia			X				2
41		Envió de instrucciones de aduanas y documentos originales al agente de aduana			X			X	2
42		Fecha de arribo del buque			X			X	
43		Confirmar si se hace pre inspección			X			X	
44		Solicitar recibo de pago de impuestos			X			X	

	45	Envío de recibo de pago de impuestos al dpto. financiero	X		X					2
	46	Envío de recibo final pagado de impuestos al agente de aduana	X		X				X	
	47	Confirmar inspección o levante automático			X				X	
	48	Entrega de la carga al transportista asignado			X				X	1
	49	Confirmar si el vehículo va escoltado			X				X	
	50	Confirmar cargue y estimado de llegada a fabrica con transportista			X				X	
	51	Informar a bodega fecha, hora de descargue, envió factura y lista de empaque por mail.			X					3
	52	Fecha exacta de ingreso de la carga a bodega			X					
	53	Enviar por mail a bodega las declaraciones de importación			X					
<b>REVISIONES</b>	54	Liquidar importación y pasar a la gerencia	X		X					1
	55	Estar presente en el descargue ,revisar carga contra documentos y orden de compra la carga			X	X				
	56	Revisar que la factura del transporte internacional este acorde a la cotización			X					
	57	Revisar que la factura del agente de aduana este acorde a la cotización			X					1
	58	Revisar que la factura del transporte nacional este acorde a la cotización			X					

\*Varía Dependiendo de la prenda o tela que se desee fabricar

**Tabla 2 LISTA DE VERIFICACIÓN Y PUNTOS DE INTERVENCIÓN**

## 9 CUADRO Y MAPA DE SEGUIMIENTO DE IMPORTACIONES.

Los siguientes apéndices son los cuadros utilizados para el seguimiento de las importaciones realizadas por la empresa.

En este encontraremos en que proceso se encuentra cada una de las importaciones, que se está importando, cantidad, tiempos estimados de embarque y arribó, y situaciones pendientes.

Estos cuadros ayudan a realizar los informes a gerencia y conocer que se debe de hacer con cada una de las importaciones.

El mapa de importaciones se desarrollo con el fin de identificar donde se sitúan las fábricas de las importaciones en china, con el fin de identificar la distancia que hay hasta los principales puertos y que prendas o telas se producen en cada ciudad. Además el mapa se complementa con el comportamiento de los fletes internacionales de los contenedores según una de las empresas transportadoras que utiliza la empresa.



Ilustración 6: Mapa



## **10 FROMATOS PARA PEDIDOS INTERNACIONALES**

### **10.1 FORMATOS UTILIZADOS**

El siguiente anexo es un formato utilizado para realizar un pedido de camisetas a rallas con un diseño especial en el cuello, con camisas a rayas de marca MASSIMO CASTELO, las especificaciones que se encuentran en español en letra pequeña, son las especificaciones del Diseñador, este las envía por medio de correo electrónico utilizando terminologías especiales de diseñador que al momento de ser traducido se traduce de una forma errónea debido a la falta de conocimiento de estas terminaciones por parte del encargado de la traducción en el área de comercio exterior (Anexo 1)

### **10.2 FROMATOS NUEVOS**

El apéndice 4 y 5 son la adecuación de un formato que ya se maneja en el área de diseño para la producción de las prendas que se desarrollan en la fábrica, este nuevo formato contiene las especificaciones en idioma inglés y español, el cual disminuye el tiempo de traducción de muchas de las características de las prendas tales como El tipo de manga, genero marca bolsillo nombre de la tela , entre muchas otras características de las prendas, además cuenta con un ejemplo desarrollado digitalmente para mayor comprensión de las especificaciones de cada pedido.

Los nuevos formatos propuestos, tienen un diseño más simple y organizado, donde las especificaciones se estipulan de forma correcta y además cuentan con ejemplos fotográficos de importaciones anteriores como lo muestra el apéndice 3 y 2 para facilitar la comprensión de las especificaciones para los proveedores internacionales, además, cuenta con ejemplos en inglés de las especificaciones aclarando lo que las fotos contienen.

Estos formatos serán utilizados para que los encargado de diseño estipulen las características de las prendas que se desean desarrollar en el exterior, por medio de este se facilitara la comprensión de estas especificaciones y además disminuirá el tiempo en que se entregan estas mismas con más claridad orientando los proveedores internacionales sobre las exigencias de la empresa.

La escritura manual de las especificaciones fue remplazada por la mecanografía de los formatos digitales eliminando uno de los pasos que se realizaba en el proceso anterior, donde al área de comercio exterior llegaban los papeles con escritura a mano que dificultaba la comprensión de los documentos en papel enviados por el diseñador. Con los nuevos formatos el diseñador identifica las especificaciones en el formato digital lo permite que el diseñador estipule directamente en los formatos las ideas que tiene de las prendas y elimina el riesgo de omisión que se presenta en el momento en que la persona encargada de digitalizar las especificaciones que llegaban escritas a mano omitiera alguna de las especificaciones o no comprendiera la letra del diseñador viéndose en la obligación de preguntarle a este mismo lo que quiso decir en él y extendiendo el tiempo de elaboración de especificaciones.

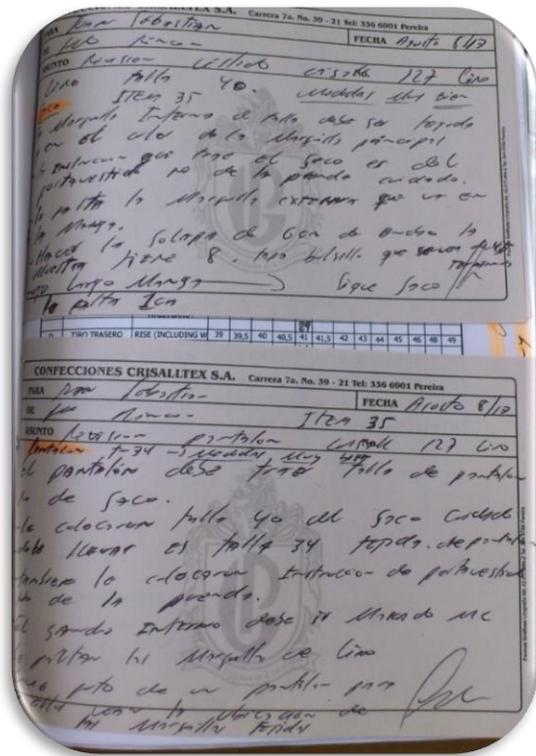


Ilustración 7: Formato de especificaciones anterior

Fuente: Empresa

En algunos casos las especificaciones fueron enviadas por medio del correo institucional lo cual permitió comprender más fácilmente las exigencias del diseñador, el problema con este método es que se omiten detalles que para el diseñador obvias por su conocimiento en diseño de prendas de vestir pero no lo son para las personas del área de comercio exterior a falta de experiencia y conocimiento de las prendas y sus partes.

(Especificaciones camiseta, Especificaciones pantalón, Formato Diseño Pantalón, Formato Diseño Camisa)

Además de estos formatos aplicados a la producción de prendas terminadas, se desarrollo un formato para la recepción de las

telas que llegan del exterior, el cual permite identificar con facilidad la procedencia de la tela, la composición y peso y la referencia para que al momento en que llegan los pedidos de tela provenientes del exterior, no se confundan con los nacionales y se facilite el trabajo de comercio exterior y aportando la información certera que es necesaria para las distintas áreas de la empresa como bodega, diseño y producción. (Apéndice Formato recepción tela)

## **11 PROBLEMAS COMUNES CON LOS PROVEEDORES INTERNACIONALES DE CRISALLTEX**

Los tiempos de entrega es uno de los muchos problemas que se encuentran con los proveedores del exterior, estos aplazan el tiempo de embarque por diversas razones y perjudican la programación de la empresa para cumplir con las diversas temporadas del año. A pesar de haber pactado un tiempo de entrega y de acordar este en el medio de pago con cláusulas que permiten cobrar los días de retraso, los productores aplazan esta fecha y piden que se omita esta cláusula, ya que por muchas razones no pudieron cumplir el tiempo de entrega de las prendas y se vieron obligados a retrasar el despacho.

Algunos de los proveedores realizan los despachos de las mercancías en varios envíos con el fin de cumplir la fecha de envío y no incurrir en la sanción, pero como se presentó en un pedido de más de 80 mil pantalones, estos llegaron con muchos imperfectos que no cumplen con las demandas de calidad enviadas, y estas prendas de mala calidad tuvieron que ser re manufacturadas en la fábrica de la empresa lo que genero un costo adicional a las prendas que obliga a pagar la diferencia a la empresa productora china.

Cuando los proveedores envían las muestras de las telas, colores o prendas para ser producidas en sus plantas, después de ser detalladamente seleccionadas y de realizar el diseño que se desea implementar en esta prenda, los proveedores indican que no poseen estas telas o y que deben de ser seleccionadas otras lo que obliga a rediseñar la prenda y genera inconformidad con el área de diseño al enviar muestras que en realidad no poseen.

La omisión de las especificaciones de las prendas es un problema común con los proveedores internacionales, a pesar de enviar la corrección en las muestras y de insistir en cómo debe de ir la prenda con ese detalle en específico, las prendas al final llegan con el mismo imperfecto a pesar de la insistencia en este error por parte de comercio exterior a los proveedores. Ellos por el afán de producir rápido no tienen en cuenta las recomendaciones y especificaciones enviadas lo que genera que al llegar el pedido a las instalaciones de Crisalltex, la gerencia y diseño pueden opinar que las prendas llegaron de esa manera ya que estos detalles no fueron enviados por parte del área de comercio exterior y se demuestra que si se enviaron por los correos de las especificaciones enviadas a los proveedores.

La calidad de las prendas producidas en el exterior no es igual a la que fue pactada al iniciar la negociación, en ocasiones las telas con que son pedidas las telas no poseen la misma calidad con la que fue ordenada, las prendas llegan con un gramaje menor al que fue pedida o las costuras son de pobre calidad. Cuando las prendas tienen un bordado el cual es diseñado por diseño y se envía la muestra física a los proveedores, las prendas llegan con diseños totalmente distintos a los que fueron enviados o los colores no son los correctos, a pesar de que ellos envían la contra muestra de los bordados y estas son aprobadas por diseño, las prendas no llegan con la misma calidad del que fue aprobado en la contra muestra.

Algunas de las prendas provenientes del exterior llegan con olores desagradables debido al proceso que se realiza para su coloración o por el transporte internacional, a estas prendas se

les debe de hacer un lavado antes de ser comercializadas lo que genera un sobrecosto que debe de ser asumido por el proveedor.

## 12 PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN

Para la implementación de los formatos para el desarrollo de las especificaciones de las prendas del exterior, el primer paso será enseñar las nuevas plantillas a los diseñadores encargados de las especificaciones de las prendas, dándoles a conocer cuáles son las partes del documento y cuáles son los espacios que deben de ser llenados. Estos serán llenados en español por los diseñadores especificando cada una de las características de las prendas sin omitir detalles para que en el momento de entregar los formatos a los proveedores extranjeros, no se presenten omisiones o errores en el diseño que deben de tener las prendas.

Este formato posee las mismas características que se manejan en el área de diseño para el desarrollo de las prendas producidas en la fábrica de Pereira, esto con el fin de que los diseñadores se familiaricen con estos formatos más fácilmente y el proceso sea adoptado de una forma más rápida y ágil.

Después de que las planillas contengan las especificaciones escritas, se confirmaran con los diseñadores de forma verbal para eliminar cualquier duda que se pueda presentar en el momento de traducir estas al idioma inglés y que las dos aéreas de la empresa estén conectadas con la misma idea y no se presenten errores a causa de la comunicación. Esta parte será desarrollada por el asistente de comercio exterior que también será el encargado de traducir estos formatos.

Para traducir los formatos de especificaciones se puede obtener la ayuda del diccionario textil el cual contiene palabras claves de las partes de las prendas de vestir el cual fue desarrollado por personas que se encontraban anteriormente en el área de comercio exterior y en este trabajo fue organizado de una forma más dinámica para facilitar el entendimiento de este. Este diccionario se encuentra organizado en tablas de Excel el cual facilita la búsqueda de palabras que sean necesarias para la traducción de las especificaciones de las prendas. (Anexo glosario textil). Adicionalmente cada una de las especificaciones tendrán un ejemplo desarrollado digitalmente el cual es desarrollado den el área de Diseño, el cual indica de forma más entendible y visual como y donde deben de ir cada una de las especificaciones planteadas y ejemplos fotográficos de los desarrollos de anteriores pedidos para que no quede ninguna duda sobre cómo deben de ser las especificaciones.

Después de traducir los formatos deberán ser revisados y autorizados por el director de comercio exterior para posteriormente ser enviados a los proveedores internacionales, estos formatos serán guardados en las especificaciones de diseño de cada pedido y en caso de que el proveedor tenga dificultades para entender alguna de las características serán explicadas de por medio de correo detalladamente.

## **13 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En la presentación de los formatos al diseñador encargado de los pedidos internacionales, realizo varios comentarios sobre el manejo de las especificaciones y las funciones del área de comercio exterior, además identifiqué varios de los problemas que se presentan comúnmente con los negocios provenientes del exterior, gracias a la experiencia que posee con estos pedidos. Gerencia y este diseñador son los encargados de realizar las visitas a las ferias internacionales con el fin de contactar los proveedores internacionales, visitando sus instalaciones y verificando la calidad de los productos que allí se fabrican.

Frente a los formatos se identificó su funcionalidad y acepto que se debe organizar la forma en cómo son enviados estos a los proveedores internacionales, debido a que estos proveedores en especial los chinos, no cumplen con las especificaciones enviadas por el afán de cumplir con el pedido no tienen en cuenta detalles de calidad que si son muy importantes para Crisalltex S.A, en ocasiones a pesar de que las especificaciones estén acordadas, a último momento cambian las condiciones y la empresa no puede hacer nada más que aceptar debido a que ya no se cuenta con el tiempo necesario para realizar los cambios a las prendas.

Con estos formatos las funciones que se realizan dentro de la empresa mejoraron en su organización y calidad, la comunicación con el área de diseño y comercio exterior mejoro frente a las importaciones que se realizaron en el segundo semestre del 2013.

Para el año 2014 la empresa desea comercializar sus productos en mercados internacionales lo cual generara más presión en los ejercicios que se desempeñan en el área de comercio exterior, por esta razón es necesario agilizar con eficiencia y eficacia los procesos de importación para que los productos que se desarrollan y se comercializan fuera de las fronteras del país tengan la calidad que Crisaltex demanda de sus prendas de vestir.

## 14 CONCLUSIONES

La aplicación de estos formatos fue definida debido a la experiencia adquirida a lo largo de la práctica y se identificó como el problema principal en el desarrollo de las actividades diarias del área en que se desempeña el practicante universitario de negocios internacionales, proporcionando soluciones prácticas y funcionales.

El uso de los formatos estandarizados mejoro la comunicación entre las áreas de diseño y comercio exterior, agilizando el proceso de comercio exterior y disminuyendo en un 100% los malentendidos y omisiones que se generaban con el modelo aplicado anteriormente, además este tipo de organización facilita la comprensión de las especificaciones en situaciones que por algún motivo el asistente de comercio exterior sea remplazado o no puede realizar este trabajo, este se lo pueda realizar cualquier persona con algún conocimiento del idioma inglés.

Las omisiones y errores debido a la comprensión de las especificaciones fueron disminuidos y remplazados por el formato digital que facilita el entendimiento del texto y la idea planteada y que se desea aplicar en las prendas por medio de los formatos.

Gracias a estos formatos los datos e información que proceden de Diseño a Comercio es en su totalidad acertada respecto a las exigencias que se realizan en diseño para la elaboración de las prendas.

El glosario que se encuentra en los formatos facilita la traducción de estos y ayuda a la persona encargada realizar la traducción con más certeza de lo que se quiere comunicar a los proveedores internacionales, identificando cada una de las partes de las prendas y además ayudando a identificar como se traduce estas correctamente.

Los retrasos de los pedidos que se realizan a los proveedores internacionales en su mayoría son debido a que la cultura de negocios que tienen los proveedores chinos, los cuales no son serios al momento de aceptar las condiciones de los pedidos y cambian estas a su antojo y al enviar la muestra deben de cambiar estos detalles que quedaron mal en el pedido lo que extiende el tiempo de producción y por ende el de entrega.

Definir un tiempo determinado para cada uno de los procesos de importación que desarrolla la empresa es una tarea poco certera, debido a que por algún motivo el proceso se pospone ya sea en la fabricación, en el envío, en la nacionalización, en el pago, transporte nacional; en la mayoría de las circunstancias se presenta algún problema que retrasa el pedido, por esa razón es necesario realizar los pedidos que se realizan en el exterior con almenos uno o dos meses de anticipación para que la mercancía no llegue sobre el tiempo de temporada que se desea comercializar.

## **15 RECOMENDACIONES**

Es necesario hacer uso adecuado y organizado de los formatos para que el proceso de comunicación sea fluido y no retrase los demás procesos que se realizan en comercio exterior, la comunicación con el diseñador encargado de realizar las especificaciones es muy importante y debe de realizarse de forma que todas las dudas queden claras y no se presenten confusiones al momento de traducir las ideas.

A los proveedores se les deben de plantear los ideales de la empresa de forma clara dando a conocer la importancia de cada pedido que se realiza y mencionando que cada una de estas especificaciones se debe de seguir al pie de la letra, para garantizar la calidad de la prenda y el prestigio de las marcas de Crisalltex s.a.

Realizar los pedidos con tiempo para que cuando estos lleguen a la bodega de la empresa tengan tiempo suficiente para ser comercializado en cada uno de los 70 almacenes que Crisalltex posee alrededor del país.

## 16 APENDICES

### Apéndice 1 Entrevista

Entrevista Director de Comercio Exterior Juan Sebastian Quiceno Calderon

#### **¿Cuáles son los principales problemas que se presentan en el proceso de comercialización internacional de la empresa?**

Hay muchos problemas que resultan no solo con los proveedores, sino también por la comunicación dentro de la empresa, con los proveedores resultan dificultades en todo momento desde que se inicia la negociación, y esas por medio de correos y hablando en videoconferencias o llamadas se pueden solucionar y se presenta que a veces las prendas o telas llegan con defectos a veces por la comunicación y otra veces por la falta de ella. Y dentro de la empresa, como la comunicación sobre las prendas que se piden en el extranjero no es muy estandarizada y los diseñadores creen que nosotros sabemos que es lo que quieren para las prendas, omiten detalles que son importantes y en ocasiones cuando se hacen pedidos con varios proveedores no especifican bien si estos detalles va en ambos pedidos o en uno si y en el otro no, por eso suelen presentarse muchos malentendidos.

#### **¿Cómo es la comunicación con los Diseñadores?**

Con Fernando que es el Diseñador de Gino Pascalli y Massimo Castelo es muy complicado, porque el envía las especificaciones de muchas formas, por correo, a mano, por el celular, y muchas veces el piensa que nosotros sabemos que es lo que necesita cada pedido y omite detalles que para nosotros no son tan sencillos o piensa que como ya dio las especificaciones para una prenda, nosotros le vamos a poner las mismas especificaciones a las otra y no comunica esa intención, por eso se presentan muchos problemas.

#### **¿Hay algún formato que facilite la comunicación con los diseñadores?**

No hay ninguno que ayude la comunicación entre el área de Diseño y Comercio Exterior

#### **¿Hay algún formato para la comunicación de Diseño con otras áreas de la empresa, para la fabricación de las telas?**

Si hay un formato que se utiliza para detallar todas las especificaciones de las prendas que se realizan en la fábrica, esta tiene el diseño de la prenda y todo lo que lleva, está en español y cada una debe de ser realizada específicamente para cada prenda con un diseño que se realiza en computador para que los encargados de los operarios entiendan más fácilmente.

#### **¿Hay algún formato para la comunicación con los proveedores?**

Tampoco tenemos un formato establecido para que ellos comprendan lo que queremos en cada prenda y que este estandarizado, a cada proveedor hay que hacer una lista de lo que se quiere en las prendas con fotos y explicando detalladamente para evitar confusiones, pero igual se presentan dificultades, por que estas no tienen un orden establecido y como a veces

son tantas las que hay que realizar, se pueden omitir detalles importantes o gracias a la falta de comunicación con Diseño no se ponen y las prendas llegan con defectos. Los formatos se realizan en Excel y muchos no tienen orden y los proveedores deben de llamar muchas veces para aclarar esas especificaciones.

### **¿Que otros problemas se presentan con los proveedores?**

Retrasan la mercancía, no envían las cantidades que son, las prendas llegan con defectos u olores, envían cosas que no se pidieron y este tipo de problemas se salen de las manos pues no estamos allá para presionarlos o estar pendientes de todo, por eso tenemos que confiar en ellos, y muchas veces los proveedores no son claros y perjudican mucho la operación de la empresa y los tiempos que se demora el proceso de comercialización internacional. Estos problemas son muy comunes y esto gracias a la cultura de negocios de los chinos que no les importa la calidad de los pedidos, les importa hacerlo sea como sea y recibir el pago, no se preocupan por la calidad de las prendas y de la satisfacción de los clientes en este caso nosotros como empresa.

### **¿Aparte de los proveedores y en Diseño que otras dificultades retrasan el proceso?**

Cuando las transportadoras no hacen la reserva del transporte a tiempo, la legalización de la mercancía con los agentes aduaneros que piden verificar las prendas o las telas, la presentación de los documentos para el levantamiento de la mercancía en el puerto, muchas veces sucede que se demoran en llegar a las oficinas para posteriormente ser enviados al puerto. En alguno de estos dos pasos se puede demorar por los mensajeros, o por la transportadora de correo que no los recogen a tiempo.

Apéndice 2 cuadro de seguimiento

CRISALL	ETD	ETA	LEGALIZACION	DESCRIPCION	ACCIONES PENDIENTES
118	17-Jun	04-Ago	11-Ago	MTS	OK
120	02-Jul	24-Jul	31-Jul	CAMISAS PANTALONES	Y OK
122	01-Jul	12-Jul	19-Jul	TELAS	OK
123-1	14-Jul	14-Ago	21-Ago	MTS TELAS CAMISERAS	OK
123-2	03-Ago	29-Ago	05-Sep	MTS TELAS CAMISERAS	OK
124	29-Oct	24-Nov	01-Dic	BLAZER- PANTALONES	LLEGA EL 24 DE NOV. PENDIENTE DESCRIPCIONES MINIMAS, SALIO 29 DE OCTUBRE,
125	05-Oct	09-Nov	16-Nov	MTS TELA DRILL	FECHA ESTIMADA DE ARRIBO 10 NOVIEMBRE
126	20-Ago	20-Sep	27-Sep	MTS	OK
127	17-Oct	10-Nov	17-Nov	SUIT	DESCRIPCIONES MINIMAS OK, OPERACIÓN EXITOSA DE SALIDA, EN PROCESO DE SEGUIMIENTO.
128	09-Nov	03-Dic	10-Dic	BLAZER/SUIT	SE TRABAJARA CON KUEHNE NAGEL FECHA ESTIMADA DE SALIDA 9 DE NOVIEMBRE
129-A	21-Sep	13-Oct	20-Oct	MTS	OK

<b>129-B</b>	21-Sep	13-Oct	20-Oct	MTS	OK
<b>129-C</b>	21-Sep	13-Oct	20-Oct	MTS	OK
<b>130</b>	31-Ago	12-Sep	19-Sep	CAMISILLAS	OK
<b>131</b>	21-Sep	13-Oct	20-Oct	PANT	OK
<b>131-1</b>	26-Sep	20-Oct	27-Oct	PANT	OK
<b>131-2</b>	24-Oct	23-Nov	30-Nov	PANT DRILL	SALIO CON BEMEL 24 DE OCTUBRE ARRIVO ESTIMADO 23 DE NOVIEMBRE
<b>132</b>	08-Nov	02-Dic	09-Dic	JEANS	PROVEEDOR TOTALMENTE INESTABLE, QUEDO RESERVA COMPLETA PARA EL 15 DE NOVIEMBRE. PRODUCCION PARA REVISION
<b>133</b>	11-Nov	05-Dic	12-Dic	CAMISETAS	20,000 UNIDADES SERÁN ENVIADAS EL 10 DE NOVIEMBRE, EL 15 SALDRAN LAS OTRAS 65000 POR DHL
<b>134</b>	19-Oct	12-Nov	19-Nov	CAMISETAS	MERCANCIA EN ALTAMAR, PENDIENTE DE LLEGADA 10 NOVIEMBRE, SOLICITUD DE ANTICIPOS PARA PAGO DE TRIBUTOS
<b>134-1</b>	26-Oct	19-Nov	26-Nov	CAMISETAS	MERCANCIA EN ALTAMAR SALIÓ EL 24 DE OCTUBRE CON DHL, SEGUNDA CARGA ARRIVA DEL 20 AL 25 DE NOVIEMBRE. SOLICITUD DE ANTICIPOS PARA PAGO DE TRIBUTOS
<b>135</b>	20-Sep	14-Oct	21-Oct	MTS TELA DE PAÑUELOS,	OK
<b>136</b>	26-Oct	19-Nov	26-Nov	CAMISETAS	EMBARQUE 10 DE TODA LA MERCANCIA NOVIEMBRE. PREPARAR DESCRIPCIONES MINIMAS

137	02-Nov	24-Nov	01-Dic	MTS TELAS PANTALONERAS	FECHA ESTIMADA DE ARRIBO 24 DE NOVIEMBRE. PREPARACION DE DESCRIPCIONES MINIMAS
138	15-Nov	09-Dic	16-Dic	CAMISETAS	PROVEEDOR A PROVISTO REALIZAR UN ENVIÓ AÉREO DE 2,000 UNIDADES PAGADAS POR EL.EMBARQUE DE LA OTRA MITAD PARA EL 15
139	09-Nov	05-Dic	12-Dic	CAMISETAS	RESERVA 9 DE NOVIEMBRE. SALIDA DEL 10 PARA ARRIBO EL 5 DE DIC
140	24-Oct	17-Nov	24-Nov	CHAQUETAS	PENDIENTES DESCRIPCIONES MINIMAS, A LA ESPERA DE SOLICITUD DE ANTICIPOS PARA PAGO DE TRIBUTOS ESPECIFICACIONES OK PROCESO DE PRODUCCIÓN, FECHA ESTIMADA DE LLEGADA 24 DE NOVIEMBRE,
141	15-Oct	18-Oct	25-Oct	MTS	MERCANCIA CON 23 DECLARACIONES. SUSPENSION DE 2 DECLARACIONES DE IMPORTACION. SE PROCEDE A HACER LEGALIZACION Y A LA ESPERA DE LEVANTE ESPERANDO SELECTIVIDAD, ESPERA DE RECIBOS PARA PAGO CON LA DIAN
142	15-Sep	18-Sep	25-Sep	MTS	OK
143	15-Sep	18-Sep	25-Sep	MTS	OK
144	15-Sep	18-Sep	25-Sep	PANTALONE, CAMISETAS, CHAQ	OK
145	20-Dic	15-Ene	22-Ene	MTS LIQUID AMMONIA	SE INICIO LA PRODUCCIÓN EL PROVEEDOR ESTARÁ ENVIANDO LAS MUESTRAS PARA CONFIRMAR EL TACTO DE LIQUID AMMONIA

146	25-Nov	23-Dic	30-Dic	GANCHOS	SALIDA PARA EL 15 DE NOVIEMBRE. SE CONFIRMO DISEÑO DE MARCA DE LOS GANCHOS, EN PROCESO DE PRODUCCIÓN, FECHA ESTIMADA DE SALIDA 15 DE NOVIEMBRE
147	27-Oct	26-Nov	03-Dic	MTS ALGODÓN SILK	ZARPO EL 27 DE OCTUBRE, PENDIENTE PARA DESCRIPCIONES MINIMAS
148	29-Oct	01-Dic	08-Dic	PANT	ZARPO 29 DE OCTUBRE,
149	26-Oct	21-Nov	28-Nov	MTS LINO	EN ALTAMAR PENDIENTE ELAVORACION DE DESCRIPCIONES MINIMAS
150	05-Sep	07-Oct	14-Oct	MTS	OK
151	24-Sep	15-Oct	22-Oct	MTS	OK
152	14-Nov	16-Nov	23-Nov	MTS	EMBARCADOR MAGNUM RETRASO DESPACHO DEL 6 DE NOV. FECHA ESTIMADA DE SALIDA, 14 DE NOVIEMBRE.





## Apéndice 3 Especificaciones camiseta

SPECIFICATIONS FOR T SHIRT MASSIMO CASTELLO	
<p><b>COLLAR</b></p>  <p><b>Ejemplo fotográfico</b></p>	<p><b>Comentarios en inglés y español</b></p> <p>EL CUELLO TEJIDO DEBE ESTAR MUY BIEN TERMINADO SIN HEBRAS Y DEBE SER BIEN ESTRUCTURADO NO FLOJO, Y DEBE ESTAR MUY BIEN PRENDIDO A LA CAMISETA, PORQUE</p> <p><b>The tissue collar must be well done, without threads and must be well structured, must be very well pinned; one mistake in the pinned and the appearance of the garment goes</b></p> <p>CUELLO POR ENCIMA TONO TELA.</p> <p><b>Collar same color of body color</b></p> <p>EL CUELLO DEBE IR ACENTADO CON HILADILLA DE 10 MM DE ALGODON DEL COLOR DEL CUELLO.</p> <p><b>Collar must have stitch with tape of 10 mm of cotton of the color of the collar</b></p>
<p><b>PLACKET</b></p> 	<p>LAS CARTERAS ES UNA OPERACION PRIMORDIAL DE CONFECCION DEBE QUEDAR MUY BIEN ELABORADA QUE SE VEA DERECHA Y SIN COSTURAS FEAS Y TORCIDAS. ESTA PARTE</p> <p><b>The placket is very important, it have to be very well elaborated, straight and with not</b></p> <p>LA QUE MAS SE VE Y LE DA FINURA A LA PRENDA O SE LA TIRA SI ESTA MAL ELABORADA.</p> <p><b>this part is the most seen, gives grace at the garment</b></p> <p>LA CARTERA DEBE TENER TRES BOTONES</p> <p><b>In the placket must be placed three buttons</b></p>

**Especificaciones por marca**

## Apéndice 4 Especificaciones pantalón

Apéndice 4 especificaciones pantalón - Microsoft Excel

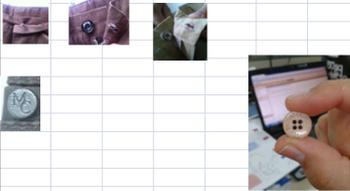
**Ejemplo fotográfico**

**Massimo Castello**

**EMBROIDERY PIC AND PLACE**



**BUTTON**



**Comentarios en ingles y español**

EL BORDADO TRASERO VA EN EL MISMO LADO DE LA MUESTRA FISICA PERO LLEVA LAS ALAS CON EL MC TOMO TELA VER MUESTRA ANEXA  
**The embroidery in back side will located in the same place but with the capitals MC same color of sample and with shiny thread**

LA PRETINA INTERNA DEBE SER ENTERA NO PARTIDA- DEBE LLEVAR BORDADO LA JIRAFÁ PAOLO URSINA Y LA TALLA VER FOTO ENVIADA  
**The inside waistband must be embroidery igual as the picture. It can not be separated but one hole waistband We are going to show later what color use according with colors selected.**

REVISAR EL OJAL DE LA PRETINA ESTA PEQUEÑO PARA EL BOTON-ENTRA MUY FORZADO Y SE DAÑA EL OJAL  
**Please make the eyelet big enough in order to make it fits accordingly with button size**

EL TAMAÑO DEL OJAL DEBE DE SER PROPORCIONAL AL TAMAÑO DEL BOTON SIN QUE QUEDE FORZADO  
**The button loom must have enough space to button range**

BOTON PRETINA IGUAL MUESTRA FISICA DE ## LINEAS PERO MARCADO MC  
**The button of waistband would be the same but with cappitals MC**

MC BACK LABEL MC BUTTONS MC GP PU SC SIZES CHART

Especificaciones, accesorios por marca y la tabla de medidas

# Apéndice 5 Formato Diseño Pantalón



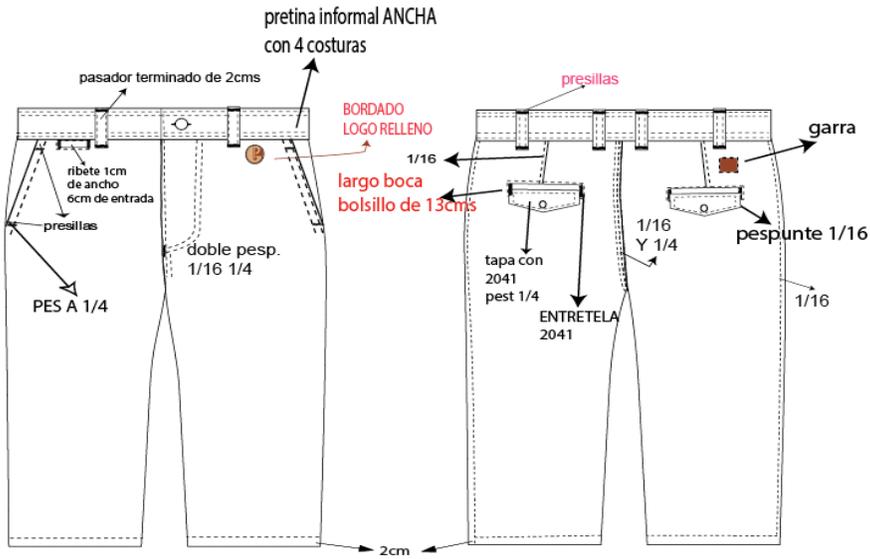
Oficina: Avda 30 de Agosto No. 47 -80 Tel 336 3579 - 336 6901 Fax 336 1495  
 Planta Produccion: Cra 7 Calle 39 No. 39-21 Tel 336 6901 Fax 336 1495  
 Nit No. 816,007,113-6 Pereira

Fecha Diseño Design Date	<input type="text"/>	Fecha Entrega Delivery Date	<input type="text"/>	Ref:	<input type="text"/>	Precio Vta, Sale Price	<input type="text"/>				
Prenda Garment	Pantalon Formal - Formal Pants	Genero Gender	Dama Female	Marca Barnd	Gp	Lavado Laundry	Si Yes	Bordado Embroider y	Si Yes	Desc:	<input type="text"/>
Tipo de empaque of Packing	Type	Doblado		Muestra física Sample	Si						
Código Code	Nombre Tela Fabric Name	Composición Composition	Ancho Width	Hoja Sheet	Molde Mold						

Entretelas  
Heartstrings


Stroke Trazo										
Talla	28	30	32	34	36	38	40	42		
Proportion										
Liquition Par										
Liquition Indv										

Procesos Process	<input type="text"/>
Pretina Waistband	<input type="text"/>
Cierre Zipper	<input type="text"/>
Pasadores Belt loops	<input type="text"/>
Sesgo Bias	<input type="text"/>
Relojera Watch Pocket	<input type="text"/>
Bolsillo Delantero Front Pocket	<input type="text"/>
Bolsillo Trasero Back Pocket	<input type="text"/>
Hilo Thread	<input type="text"/>
Botones Buttons	<input type="text"/>
Marquilla Carelevel	<input type="text"/>
Bordado Embroidery	<input type="text"/>
Accesorios Accessories	<input type="text"/>
Observ:	<input type="text"/>



Piece With Embroidery:	
------------------------	--

Description of the Garment	Descripcion de la prenda

Fabric pieces <i>Piezas de tela</i>	CANT <i>Uds</i>	heartstrings <i>Entretelas</i>	Sale Price----> <i>COMBINE</i> <i>Contraste</i>

Pantalon Formal - Formal Pants  
Para Dama Female Gp

Ref:

PROCESO LAVANDERIA PRELAV/

### Apéndice 6 Formato Diseño Camisa



Oficina: Avda 30 de Agosto No. 47 -80 Tel 336 3579 - 336 6901 Fax 336 1495  
 Planta Produccion: Cra 7 Calle 39 No. 39-21 Tel 336 6901 Fax 336 1495  
 Pereira

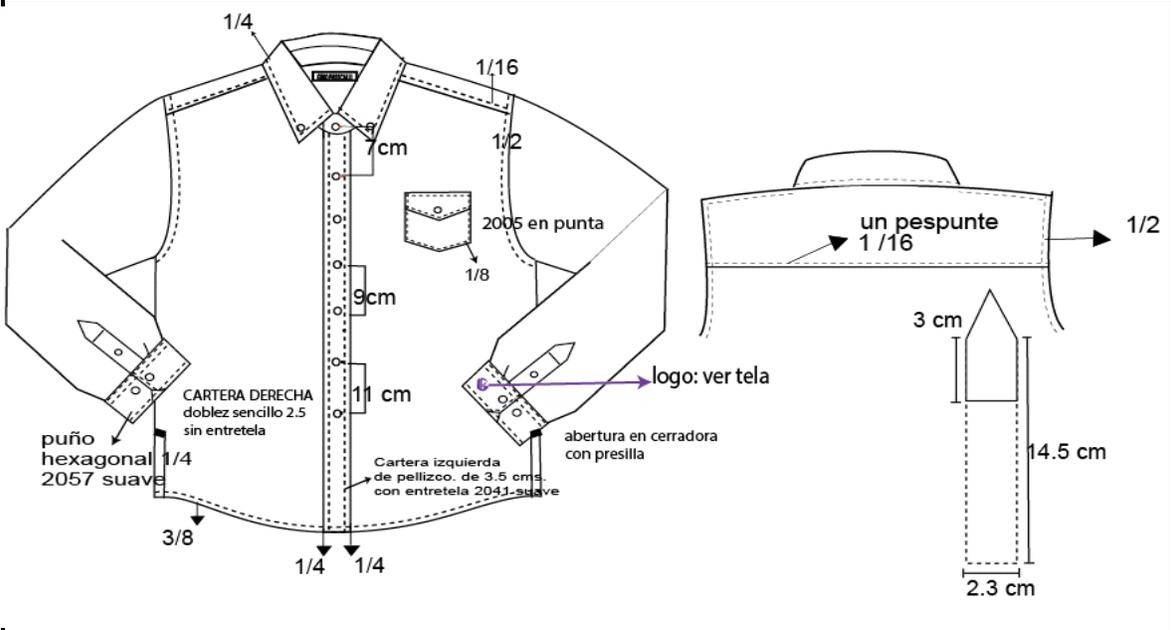
Design Date	<input type="text"/>	Delivery Date	<input type="text"/>	Ref:	<input type="text"/>	Sale Price	<input type="text"/>
Prenda-Garment	Manga-Sleeve	Gender-Genero	Brand	Pocket	Laundry	Embroidery	Description
Camisa - Shirt	Larga-Long	Hombre-Male	Mc	0	Si	SI	
Tipo de Empaque: Type of Packaging:	Doblada-folded		Muestra fisica Sample	No			
Code	Name of the fabric	Composition	Width	Sheet	Mold		
Código	Nombre Tela	Composición	Ancho	hoja	Molde		

		heartstrings				
		Entretelas				


Stroke	Trazo	Size	Proportion	Liquidación

<b>Process</b> / <b>Proceso</b>	
<b>Collar</b> / Cuello	
<b>Left Placket</b> / Cartera Izquierda	
<b>Right placket</b> / Cartera Derecha	
<b>Back</b> / Espalda	
<b>Sleeve</b> / Manga	
<b>Cuff</b> / Puño	
<b>Pocket</b> / Bolsillo	
<b>Embroidery</b> / Bordado	
<b>Buttonhole</b> / Ojales	
<b>Buttons</b> / Botones	
<b>Combine</b> / Combinado	
<b>Thread</b> / Hilo	
<b>Hem</b> / Doblado	
<b>Yoke</b> / Almilla	
<b>Accessories</b> / Accesorios	
<b>Observ:</b>	

Reference	0	Delivery Date	00/01/1900
-----------	---	---------------	------------



Piece With Embroidery:	LOGO-puño
------------------------	-----------

**Description of the Garment**

**Descripcion de la prenda**


Fabric pieces Piesas de tela		CANT Uds	heartstrings Entretelas	Sale Price----> COMBINE Contraste

Camisa - Shirt Manga Larga-Long  
Para Hombre-Male

Ref:

Apéndice 7 Formato Recepción Tela

Referencia:		Peso Gr/m2:	
Color:		Ancho:	
metros:		País:	
Hoja:		Empresa:	
Observaciones			

Referencia:		Peso Gr/m2:	
Color:		Ancho:	
metros:		País:	
Hoja:		Empresa:	
Observaciones			

Referencia:		Peso Gr/m2:	
Color:		Ancho:	
metros:		País:	
Hoja:		Empresa:	
Observaciones			

Referencia:		Peso Gr/m2:	
Color:		Ancho:	
metros:		País:	
Hoja:		Empresa:	
Observaciones			

Referencia:		Peso Gr/m2:	
Color:		Ancho:	
metros:		País:	
Hoja:		Empresa:	
Observaciones			

# 17 ANEXOS

## Anexo 1 Formatos Utilizados

**ESPECIFICACIONES PARA TUBOS DE BARRIO - CHILEAN 101**

**Material a utilizar:**  
 Los tubos de barrio se fabricarán en la planta de fabricación, según especificaciones técnicas y procedimientos de fabricación.  
 Este tubo será fabricado en acero galvanizado y pintado con pintura epóxica.

**Dimensiones:**  
 El tubo de barrio tendrá un diámetro exterior de 100 mm y un espesor de pared de 2 mm.  
 La longitud del tubo será de 3 m.  
 El tubo de barrio tendrá un extremo con rosca para el accesorio de conexión y el otro extremo con un extremo liso.

**Acabado:**  
 El tubo de barrio será pintado con pintura epóxica de color gris.  
 La pintura será aplicada en dos capas, con un tiempo de secado de 24 horas entre cada capa.  
 El tubo de barrio deberá tener un acabado liso y uniforme.

**Pruebas:**  
 El tubo de barrio deberá someterse a pruebas de resistencia a la tracción y a pruebas de resistencia a la flexión.  
 El tubo de barrio deberá cumplir con las especificaciones técnicas y procedimientos de fabricación.

**Embalaje:**  
 El tubo de barrio será embalado en cajas de cartón.  
 Cada caja contendrá 10 tubos de barrio.  
 El embalaje deberá proteger al tubo de barrio durante el transporte y el almacenamiento.

**Etiquetado:**  
 Cada tubo de barrio deberá tener una etiqueta con la siguiente información:  
 - Marca y modelo del tubo de barrio.  
 - Dimensiones del tubo de barrio.  
 - Fecha de fabricación.  
 - Nombre del fabricante.

**Almacenamiento:**  
 El tubo de barrio deberá almacenarse en un lugar seco y protegido de la humedad.  
 El tubo de barrio deberá almacenarse en posición horizontal.

**Transporte:**  
 El tubo de barrio deberá transportarse en un vehículo adecuado para el tipo de carga.  
 El tubo de barrio deberá transportarse en posición horizontal.

**Instalación:**  
 El tubo de barrio deberá instalarse según las especificaciones técnicas y procedimientos de fabricación.  
 El tubo de barrio deberá instalarse en posición horizontal.

**Garantía:**  
 El fabricante garantiza que el tubo de barrio cumple con las especificaciones técnicas y procedimientos de fabricación.  
 La garantía será de 2 años desde la fecha de fabricación.

**Referencias:**  
 - Norma NCh 101, especificaciones técnicas para tubos de barrio.  
 - Norma NCh 102, especificaciones técnicas para accesorios de conexión.

Width 20,7 cm      Long 30,3 cm

Elaborado: [Nombre de la Empresa]      Revisado: [Nombre de la Empresa]

Anexo 2 glosario textil

<b>GLOSARIO</b>	
<b>Español</b>	<b>Inglés</b>
<b>A</b>	
Abertura	Slits
Abertura	Vent
Abertura manga	Sleeves vent
Abultado	Bulky
Adhesivo	Soabar
Adhesivo	Sticker
Adjuntar	To attach
Adorno, Aderezo	Trim
Aletilla	Fly
Aletilla	Zipper fly
Aletillón	Fly Facing
Aletillón	Under fly zipper
Alfiler	Stick Pin
Alfileres	Straight pin
Algodón	Cotton
Algodón	Cotton
Algodón	Cotton
Alineado	Evenly
Almilla (Blusas, Blazers, etc)	Yoke(Tops)
Ancho	Width
Ancho	Width
Ancho Bota	Leg Opening
Ancho-Extensión	Wiggen
Anillo Plástico para segundas	Disc for Second
Aplicación con bordado	Crest Patch
Asentada de lomo	Backstitch
Asentada de pretina no visible	Crackstitch
Atraque en presilladora	Bartack
Atraque flojo	Loose Tack
<b>B</b>	
Banda de caucho	Rubberband
Bandas de caucho	Grips
Bastas	Blowouts
Bermuda	Short pant
Bermuda	Short pant
Blanquear(Proceso de Lavado)	Bleach
Blazer	Blazer
Blazer	Blazer
Bloque de tela	Fabric Block

Bloques de espuma	Foam Blocks
Bola	Ball
Bolsa botón externa	Bag for extra button
Bolsa Botón Extra	Button Bag
Bolsa Botón Extra	Button Bag Paper
Bolsa Botón extra	Plastic pouch
Bolsa Plástica	Polybag
Bolsa plástica para prendas	Poly Bag
Bolsa plastica	Polybag
Bolsillo	Pocket
Bolsillo	Pocket
bolsillo	Pocket
Bolsillo lateral	Pocket side
Bombas	Dimples
Bordado	Embroidery
Bordado	Embroidery
Borde tela	Row edge
Bordes	Edges
Botón	Button
Botón a presión metálico (pieza)	Button tack
Botonera	Placket
Botonera	Placket
Botones	Button
Botones	Button
Broche	Snap
<b>C</b>	
Cadena	Chain
Cadera	Hip
Caida Pasadores	Dry Loops
Calidad	Quality
Camisa	Shirt
Camisa	Shirt
Camiseta	T-Shirt
Camiseta	T-shirt
Cara a cara	Face to Face
Cara abajo	Face Down
Cargaderas	Traps
Cartera camisa	Placket
Cartera escondida-Aletilla	Front Fly
Cartón con muestras de materiales	Trim card
Cartón de muestras de materiales	Swatch
Centro Trasero	Center Back
Cerrar	Baged out
Chafado	Shine
Chaqueta	Jacket
Chaqueta	Jacket

Chaqueta	Jacket
Chaqueta-Blazer	Blazer
Chaquiras de madera	Wool
Charretera	Tabs-Epaulettes
Charreteras	Belt Tabs
Cierre	Zipper
Cierre	Zipper
Cierre invisible	Invisible zipper
Cierre regular	Regular zipper
Cinta de algodón refuerzo	Gulf Tape
Cinta de doble fusión	Apparel Lock
Cinta de forro al sesgo	Lining bias tape
Cinta de ruedo	Seam Binding
Cinta de ruedo o refuerzo	Seam Tape
Cinta de tela al sesgo	Self Bias
Cinta Decorativa	Braid
Cinta entretela pasador no fus.	Q.D Filler-Loop Filler
Cinta Fusionable Acanalada	Bridal Tape
Cinta no fusión al hilo refuerzo	Cross cut tape
Cinta para gancho	Loop for hanger
Cinta pretina	Waistband
Cinta Pretina	Waistband
Cinta refuerzo para sisa	Armhole tape
Cinta rugosa macho	Hook
Cintas para ruedo sintética	Seambiding or hem tape
Cintura	Wavy
Claro Transparente	Clear
Clip con elástico	Elastic jet clip
Clip conector para conjunto	Connector Clip
Clip gris	Grey Clip
Clip Plástico Sencillo	Jet Clips
Clip Sencillo Grande	Jumbo jet clips
Codigo	Code
Codigo de barras	barcode
Código de barras	Barcode
Colgar	Hang
Colgar en Gancho	Gohh (Goes Hanging on Hanger)
Color Hueso	Off white
Comentarios	Comments
Con ondas	Welt
Contorno Línea Cuello (prenda)	Neckline around
Contorno ruedo	Sweep
Control de Piezas	Cutters must
Corbata	Necktie
Cordón	Drawstring
Cordón cinta vivo	Ribbon

Cordón liso de la tela	Spauqetti Loop
Correa	Belt
Correcto , derecho	Right
Corte o Lote	Cut
Cortina	Apron
Cortina (Pretina)	Lip
Coser	Sew
Costura	Sewing
Costura	Sewing
Costura de fijada	Staystitch
Costura en máquina de codo	Flat Fell
Costura interna	Inside Sewing
Costuras	Seams
Costuras laterales	Side seam
Costuras laterales tensionadas	Puckered side seams
Cremallera	Zipper
Cuadro	Square
Cuadros	Plaid
Cuadros	Plaids
Cuello	Collar
Cuerina	Suede
Cuero	Leather
<b>D</b>	
Dañar-Daño	Damage
Debido	Due
Delanteros	Fronts (Pants & Skirts)
Descoserse	Rip
Desigual	Uneven
Deslizador	Slider
Deslizamiento de costuras	Seam Slippage
Detalle	Item
Diente	Teeth
Dirigido	Split
Disco de talla para gancho	Doughnuts
Disco de talla para gancho	Size disk
Disco de talla para gancho	Size ring
Disminuir	Taper
Doblar	Bend back
Doble pespunte a 1/4 entre agujas	Two needle top stitch 1/4 space
<b>E</b>	
Elástico	Elastic
Embarque	Shipment
Embolsar	Wrap
En Bloque	Block
Encaje	Lace
Encaje para cuello	Lace Collar

Encoger	shrink
Ensamblado en Colombia	Assambled in Colombia
Entalegado	Clean Finish
Entalegar	Box cut
Entorchado	Twisted
Entrepierna	Inseam
Entrepierna	Inseam
Entretela	Interlining
Entretela	Interlining
Entretela afelpada hombro	Sleeveheader
Entretela en sesgo refuerzo	Winter
Entretela fusionable	Fusible interlining
Entretela fusionable	Interlining
Entretela fusionable en pieza	Patchback
Enviar	Send
Envoltura, Sobre	Envelope
Escala de Corte	Cutting Ticket
Escalar	Grade
Escote	neckline
Espalda	Backs (Blouse and dresses)
Espuma para cubrir ganchos	Foam for hanger
Estilo	Styles
Estirar	Stretch out
Etiqueta	Hangtag
Etiqueta Colgante	Hang tag
Etiqueta irregularidades	Disclaimer Tag
Etiqueta irregularidades	Slub tag
Existencia en Colombia	Stock in Colombia
<b>F</b>	
Faja	Collar Band
Faja	Stand
Faldón	Shirtails
Falso bolsillo	Pocket facing
Falso frente	Facing
Falso frente	Front Facing
Faltante	Missing
Faltante oficial	Official shortage
Fecha de Despacho	Delivery Date
Fibra	Grain
Filete	Merrow
Filete	Overlock-merrow-serge
Flojos	Flaws
Flojos	Fullness
Forro	Lining
Forro	Taffeta
Forro al sesgo	Lining bias

Forro Interno	Inner Liner
Frentes	Fronts (Blouse & Dresses)
Fuelle	Sleeve lining lip
Fusionar	Fuse
<b>G</b>	
Gancho	Hanger
Gancho	Hanger
Gancho macho y barra (grande)	Hook and bar
Gancho macho y hembra (pequeño)	Hook and eye
Gancho nodriza	Safety Pin
Gancho para colgar prenda	Hanger
Gancho, Barra y Complemento	Universal closure
Garra	Back patch
Gruesa	Gross
Guias-Plantillas	marker
Guias-Plantillas	Stamper
<b>H</b>	
Hacia Afuera	Away
Hebilla	Buckle
Hebras	Threads
Hiladilla	Tape
Hilo alma para ojales	Gimp thread
Hilo cadeneta	Crochet Loop
Hilo cadeneta	Chain Loop
Hilo cadeneta	Thread loops
Hilo para puntada invisible	Hemshire
Hombreira	Shoulder pad
Hombro	Shoulder
<b>I</b>	
Impreso	Printed
Inclinado	Slant
Inner liner	Forro interno
Invierno	Wooden Beads
<b>L</b>	
Lana	Wool
Lana	wool
Lana	wool
Largo	Long
Laterales	Outseam
Línea (unidad de medida para botones)	Linge-line
Lining	Forro
Lino	Linen
Lino	Linen
Lino	Linen
Lista de empaque	Packing list

Longitud	Length
Lote	Lot
<b>M</b>	
Manchas	Stains
Manga	Sleeve
Manga	Sleeve
Mangas	Sleeves
Maquilla de talla	size label
Maquina de doble aguja	Double needle machine
Maquina multi (agujas)	Multineedle machine
Máquina plana	Single needle machine
Marca	Brand
marca	Brand
Mariposa	tight crotch
Marquilla	Label
Marquilla d elavado	carelabel
Marquilla de Composición	Content Label
Marquilla de cuidado de Papel	Care Label Paper
Marquilla de marca	Main label
Marquilla de marca	Brand label
Marquilla de talla	Size label tab
Marquilla ensamblada+composición	Woven assembled label-content
Marquilla lavado	Carelabel
Marquilla principal (marca)	Brandlabel
Marquilla Talla	Size Label
Marquilla talla impresa	Size Grid
Material cortado	Cut work
Mechón, Botón flojo	Slub
Mismo, misma tela	Self
Moda	Fashion
Molde	Pattern
Monte delantero o frente	Overlap-lap
Moño	Bow
Mostrario telas	Fabric swatches
Muestra de aprobación	Approval Samples
Muslo-Cadera Tiro	Thigh
muy suave	Peach
<b>N</b>	
Necesitado	Needed
Número	Number
<b>O</b>	
Ojal	Buttonhole
Ojal de Lagrima	Key Hole
Ojal regular	Reese
ojalete	Eyelet

Ojalete-Pasadores	Self loops
Otoño	Fall
<b>P</b>	
Pañuelo	Handkerchief/Hanky
Papel Tissue	Tissue Paper
Par (2 und)	Pair
Parche	Patch
Pasador u ojalete	Loop
Pasadores	Belt loops
Past tense of Pin	Pinned
Patrón	Pattern
Peach	Muy suave
Pechera	Front
Perforaciones	Drill Hole
Pespunte a 1/16	Edgestitch
Pespunte tensionado	Tight Topstitch
Pespuntes	Top stitch
Pieza	Piece
Pieza Pecho	Chest piece
Pinar	Pin
Pinazas	Darts
Piquetes	Notches
Plancha	Iron
Plaqueta	Placket
Plateado	Nickel
Pliegue	Flange
Pliegue invertido	Inverted Pleat
Pliegues	Pleats
Pliegues	Tucks
Plisado	Pleated
Por	Per
Por tallas	Size scale proportion
Portavestido	Cover Bag
portavestido	Cover bag
Prenda de Vestir	Garment
Prensas	Bucks
Pretina	Waistband
Pretina	Waist
Pretina	Waist
Profundidad	Deep
Programado	Due
Pulgada	Inch
Puntada	Stitch
Puntada de Cadeneta	Chain stitch
Puntada de seguridad	Safety Stitch
Puntada en plana	Lock stitch

Puntada invisible	Blindstitch
Puntada invisible	Fell
Puntadas	Stitching
Puntadas	stitching
Punteras	Belt tip
Puños	Cuffs
<b>Q</b>	
Quiebre	Crease
Quilla (Pantalón, Falda)	Yoke(bottoms)
<b>R</b>	
Rasgarse	Rip
Rayas	Stripe
Rayas	Stripes
Rayas	stripe
Rayon - Viscosa	TR
Recogido	Gather
Redondo	Round
Refuerzo	Stay
Refuerzo redondo entretela fusionable	Pellon disk
Remache	Rivet
Remache de tache	Burr
Rematar	Backtack
Reporte real estilos ( Documento)	Actual report
Retazo	Remnant
Ribete	Bessom
Ribete	Wide
Ribete bolsillo	Pocket welt
Rodilla	Knee
Rollo	Roll
Rotos	Holes
Ruana papel para cubrir gancho	Paper hanger cover
Ruedo o dobladillo	Hem
<b>S</b>	
Sacar de	Pull from
Sangradera	Sleeve inseam
Seco	Dry
Sesgo	Bias
Sesgo de la misma tela	Self poly bias
Sin cubrimiento	Uncovered
Sin forrar	Unlined
Sisa	armhole
Sobre para botonera extra	Extra button envelope
Solapas	Lapels
Suavidad	Smooth
suavidad	Smooth

Sujetador plástico para etiqueta	Swiftack
<b>T</b>	
Tache-Broche	Grommet
Tachuela	Tack
Talla	Size
Talla	size
Talla, Tamaño	Size
Tapas	Flaps
Tapas bolsillo	Pocket flaps
Tejido	Tissue- weave
Tela	Fabric
Tela	Fabric Block
Tela	Fabric
Tela bolsillo	Pocketing
Tela con arruga natural	Crinckle Fabric
Tela Contraste	Combo Fabric
Teñir	Dye
Tinturar	Dye
Tipo	Type
Tiquete Colgante	Hang tag
Tira Sesgo	Bias stripe
Tiro	Crotch
Tiro	Rise
Tiro delantero	Front Crotch
Tomar	Take
Tonos	Shade
Torcida	Hiking
Torcido	Crooked
Traseros	Backs (Pants and shirts)
Trazo-Guía	marker
Troquel	Die
<b>U</b>	
Un juego	Set
Unidad	Unit
<b>V</b>	
Vapor	Steam
Vaporizar	Preshrink
Vencido	Due
Vestido	Suit
Vestido	Suit
Vista	Tunlay
<b>W</b>	
<b>Z</b>	
	Polyester
	TR(rayon-Viscosa)

## 18 BIBLIOGRAFÍA

Alibaba. (s.f.). *Alibaba*. Recuperado el 2013, de <http://uk.alibaba.com/uk/tips-communicate-with-suppliers.html>

Cglobal. (s.f.). *Comunicacion Global*. Recuperado el 19 de octubre de 2013, de sitio Web de Santos Dumont 2533 P6 (1426). Buenos Aires, Argentina.: <http://www.cglobal.com.ar/servicios/20comunicacion-institucional/comunicacion-externa/>

Española, R. A. (2001). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 19 de Octubre de 2013, de <http://lema.rae.es/drae/?val=Comunicacion>

FactorDinero. (4 de mayo de 2012). *Factor Dinero*. Recuperado el 17 de septiembre de 2013, de <http://www.factor dinero.com/de-interes/228-informe-sectorial-textil-y-confecciones.html>

González, R. M. (s.f.). *MarketingXXI*. Recuperado el 19 de Octubre de 2013, de <http://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna-119.htm>

JIMÉNEZ, F. A. (24 de Marzo de 2012). *El Colombiano*. Recuperado el 17 de Septiembre de 2013, de [http://www.elcolombiano.com/BancoConocimiento/C/china\\_pone\\_en\\_jaque\\_empleo\\_textil/china\\_pone\\_en\\_jaque\\_empleo\\_textil.asp](http://www.elcolombiano.com/BancoConocimiento/C/china_pone_en_jaque_empleo_textil/china_pone_en_jaque_empleo_textil.asp)

MinCIT. (s.f.). *Ministerio de Comercio, Industria y Turismo*. Recuperado el 17 de Septiembre de 2013, de <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=11202>

Normas9000. (2011). *Normas 9000*. Recuperado el 03 de Septiembre de 2013, de <http://www.normas9000.com/index.html>

Passcalli, A. G. (s.f.). *Almacenes Gino Passcalli*. Recuperado el 16 de Agosto de 2013, de <http://www.almacenesginopasscalli.com/nosotros.html>

Puyal, E. (2001). *"La comunicación interna y externa en la empresa"*. Recuperado el 19 de Octubre de 2013, de sitio Web de 5 campus: <http://www.5campus.com/leccion/comui>

Turismo, M. d. (s.f.). *Min CIT*. Recuperado el 13 de Septiembre de 2013, de <https://www.mincomercio.gov.co/tlc/publicaciones.php?id=12780>