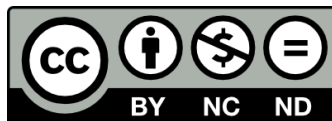


INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONAL  
COMESTIBLES EL GAVAN SAS



JESSICA NATALIA GORDILLO MORENO



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO

2019

INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONAL  
COMESTIBLES EL GAVAN SAS

JESSICA NATALIA GORDILLO MORENO

Informe de práctica presentado como requisito para optar al título de Negocios Internacionales

Asesor

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS  
Profesional en Comercio Exterior

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS  
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO

2019

**Autoridades Académicas**

**P. José Gabriel MESA ANGULO, O. P.**

Rector General

**P. Eduardo GONZÁLEZ GIL, O. P.**

Vicerrector Académico General

**P. José Arturo RESTREPO RESTREPO O.P.**

Rector Sede Villavicencio

**P. Rodrigo GARCÍA JARA, O.P.**

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

**Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN**

Secretaria de División Sede Villavicencio

**JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS**

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

**Notas de Aceptación**

---

---

---

**JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS**  
Decano Facultad de Negocios Internacionales

---

**ALFONSO CANÓNIGO GÁLVIS**  
Director trabajo de grado

---

**MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE**  
Jurado

---

**MARIA ANGELICA REYES PACHECO**  
Jurado

Villavicencio, julio de 2019

## Contenido

	<b>Pág.</b>
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCIÓN .....	11
1. OBJETIVOS .....	12
1.1 Objetivo General.....	12
1.2 Objetivos Específicos.....	12
2. PERFIL DE COMESTIBLES EL GAVAN SAS .....	13
2.1 Aspectos Económicos .....	13
2.2 Portafolio de Productos y Servicios .....	13
2.3 Misión.....	14
2.4 Visión.....	14
2.5 Organigrama .....	14
3. CARGO Y FUNCIONES .....	16
3.1 Cargo Asignado .....	16
3.2 Funciones Desarrolladas .....	16
3.3 Actividades .....	16
4. APORTES A LA FORMACIÓN PROFESIONAL.....	19
4.1 Aportes del Estudiante a la Empresa .....	19
5. CONCLUSIONES .....	20
6. BIBLIOGRAFÍA .....	21
APÉNDICES .....	22

**Tabla de Ilustraciones**

	<b>Pág.</b>
Ilustración 1: Presentaciones pan de arroz .....	14
Ilustración 2. Organigrama COMESTIBLES EL GAVAN SAS, Tomado de: Programa de dirección Gavan .....	15

## Tabla de Apéndices

	<b>Pag.</b>
Apéndice 1 Asistencia a eventos entorno a la internacionalización de la empresa (Macrorruedas internacionales, ruedas de negocios, Encuentros Internacionales) .....	22
Apéndice 2 Apoyar las capacitaciones entorno a la internacionalización del producto. ....	22
Apéndice 3 Socialización macro rueda internacional con el gobierno departamental.....	23

## Glosario

**Internacionalización:** La internacionalización es un proceso a largo plazo con etapas clave por el cual una compañía crea procesos para salir al mercado internacional. Organizando estrategias definidas en el mercado local y entender que los mercados internacionales aportan diferentes variables a la posibilidad de éxito del producto o servicio. (Promexico, 2019)

**Gestión de la Calidad:** Es un aspecto clave del funcionamiento de una empresa que determina y aplica la política de calidad la cual comprende tres procesos: planificación organización y control. Esta gestión busca satisfacer el deseo del consumidor frente a un producto o servicio que adquiere. (Riquelme, 2017)



## **Resumen**

Este documento presenta el resumen de la práctica profesional como opción de grado que fue realizada en la empresa Comestibles el Gavan SAS en el municipio de Restrepo, Meta. Este informe busca dar a conocer las funciones realizadas dentro de la empresa en el cargo de Coordinadora de Comercio Exterior.

También a través de este, se dará a conocer el procedimiento que la empresa ha venido adelantando frente a la evolución en temas de exportación e internacionalización de la misma. Así mismo los conocimientos que fueron adquiridos y aplicados en dicho proceso. Los cuales fueron de gran ayuda para fortalecer conocimientos previamente contemplados en la carrera profesional y es gratificante hacer parte de esta evolución de internacionalización del Gavan.

Palabras Clave; Internacionalización, Comercio Exterior, Exportación

### **Abstract**

This document presents the summary of the professional practice as an option of degree that was carried out in the company Comestibles el Gavan SAS in the municipality of Restrepo, Meta. This report seeks to publicize the functions performed within the company in the position of Coordinator of Foreign Trade.

Also through this, will be announced the procedure that the company has been advancing against the evolution in export issues and internationalization of it. Likewise, the knowledge that was acquired and applied in said process. Which were of great help to strengthen knowledge previously contemplated in the professional career and it is gratifying to be part of this evolution of Gavan internationalization.

Keywords; Internationalization, Foreign Trade, Exportation

## **Introducción**

La internacionalización de las empresas en procesos de globalización actualmente es determinante clave para el desarrollo económico de los países, cuando las empresas regionales son competitivas a la hora de liderar procesos de exportación o el ingreso a los mercados internacionales ponen al país en una posición clave para el manejo de los negocios internacionales.

El presente informe rinde cuentas de la labor realizada por la practicante en la empresa Comestibles el Gavan SAS en su papel de Coordinadora de Comercio Exterior como parte de la opción de grado en la facultad de Negocios Internacionales. Como primera instancia cabe resaltar que la empresa llevaba su proceso adelantado en este tema tan importante de internacionalización.

Mediante este ejercicio se llevan a cabo métodos los cuales empiezan desde la creación del departamento de Comercio Exterior, el cual se proyecta que sea direccionado a largo plazo con objetivos claros y definidos como lo son exportar y dar a conocer a nivel internacional un producto típico como lo es el Pan de Arroz así mismo una empresa que lleva una amplia trayectoria en el mercado nacional. En este sentido el papel que tiene la coordinación de es de vital importancia y permitirá la expansión de la empresa.

Esta coordinación muestra la necesidad de ser complementada con diferentes documentos necesarios para el manejo de exportaciones, habilidades para enfrentar una negociación clara con un cliente, conocimiento sobre el producto el cual se piensa exportar, analizar y tomar en consideración los objetivos de una contraparte y ser paciente a lo largo de un proceso de negociación. Para estos fines fueron necesarias diferentes capacitaciones como la del aprendizaje en diferentes escenarios a los que la empresa y como profesional asistí y fue aprovechado para el desarrollo completo del departamento. Mediante este ejercicio se pudo evidenciar la importancia y el compromiso tan alto que debe tener una empresa en todos sus procesos de internacionalización. A su vez se identificó el cómo estas labores permiten cumplir con los objetivos del presente y futuro, las metas, los estándares de calidad a nivel internacional y lo más importante, el reconocimiento a nivel nacional e internacional.

## **1. Objetivos**

### **1.1 Objetivo General**

Crear, direccionar y mantener el departamento de Comercio Exterior de la empresa Comestibles el Gavan aplicando los conocimientos adquiridos durante la etapa de formación en el programa de Negocios Internacionales con el fin de lograr la gestión en el camino a la internacionalización.

### **1.2 Objetivos Específicos**

- Direccionar a la empresa en los documentos necesarios para la exportación del producto
- Diseñar estrategias que permitan el ingreso al mercado internacional
- Asesorar y acompañar las negociaciones que tuviese la empresa
- Preparación de ruedas de negocio, macro ruedas internacionales y exposiciones internacionales
- Participación en eventos internacionales
- Creación, modificación y actualización de documentos, matrices de todos los procesos de calidad de la empresa para la exportación
- Capacitación a líderes de proceso, frente al manejo de los productos para la comercialización del mismo.
- Coordinar contactos y reuniones de compradores potenciales con la empresa

## **2. Perfil de Comestibles el Gavan SAS**

Comestibles el Gavan SAS es una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de snacks a base de arroz y queso (Pan de arroz) un producto emblemático del departamento del Meta. Esta empresa actualmente lleva 25 años en el mercado nacional y siendo su gerente quien a través de los años ha logrado posicionar la marca el Gavan en el mercado con una mejora continua y estableciendo objetivos claros y precisos.

Este proceso de internacionalización empieza desde el año 2008 consolidando procesos y mejoras para lograr la exportación este producto, teniendo en cuenta las innovaciones realizadas, perfeccionando procesos internos de producción, buscando colaboradores y proveedores comprometidos para ofrecer un producto de calidad al mercado extranjero.

### **2.1 Aspectos Económicos**

Comestibles el Gavan SAS es una empresa de carácter privado, es una sociedad por acciones simplificadas. Hace presencia en diferentes almacenes de cadena, tiendas de barrio etc. Como lo son Olimpica SA, Oxxo, Mercaderia Justo y Bueno en distintas ciudades del país como; Bogotá, Medellín, Bucaramanga, cali, Cartagena, Villavicencio, Monteria, Manizales, Cucuta, Cartagena entre otras. Actualmente se encuentra haciendo exportaciones indirectas a Panamá.

### **2.2 Portafolio de Productos y Servicios**

La empresa a través del tiempo ha venido innovando en temas de presentación y sabores del producto. Siendo la única que marca la diferencia en el mercado nacional

#### **Presentaciones**

- Pan de Arroz x50gr empacado en bolsa Trilaminada y Polipropileno Transparente
- Pan de Arroz x80gr empacado en bolsa Polipropileno Transparente
- Pan de Arroz x100gr empacado en bolsa Trilaminada
- Pan de Arroz Integral Con Quinoa x60gr

- Pan de Arroz Jalapeño x60gr



Ilustración 1: Presentaciones pan de arroz, Adaptado por Jessica Natalia Gordillo.

### 2.3 Misión

Somos una empresa especializada en deleitar a nuestros clientes por medio del sabor y la crocancia de nuestros productos, para esto contamos con una serie de recursos técnicos y tecnológicos que engranados y operados por un equipo humano calificado garantizan la calidad de los que ofrecemos, buscando generar una experiencia de satisfacción.

### 2.4 Visión

Al 2020 ser reconocidos como líderes a nivel nacional en la producción y comercialización del pan de arroz en sus diferentes presentaciones que junto con otros productos alimenticios incursionan y se posicionara también en el mercado internacional bajo la constante filosofía empresarial de siempre mejorando, innovando y deleitando a nuestros clientes por el sabor y la crocancia de nuestros productos

### 2.5 Organigrama

El organigrama de la empresa COMESTIBLES EL GAVAN SAS evidencia gráficamente su estructura, posición y función organizacional de cada dependencia y aquellos que trabajan dentro de la misma. (Ver Figura 1).



Ilustración 2. Organigrama COMESTIBLES EL GAVAN SAS, Tomado de: Programa de dirección Gavan.

Este organigrama describe de forma descendiente los cargos los cuales la empresa tiene, siendo la cabeza principal de la empresa el gerente apoyándose de dos áreas fundamentales las cuales son la coordinación administrativa y la coordinación operativa y estas áreas tienen sub apoyos los cuales son asistencia administrativa y en la operativa sus auxiliares y distribuidores

### **3. Cargo y funciones**

#### **3.1 Cargo Asignado**

Practicante Coordinadora Comercio Exterior

#### **3.2 Funciones Desarrolladas**

Crear, direccionar y mantener el departamento de Comercio Exterior

Apoyar en la ejecución de actividades del proceso de exportación

Apoyar la documentación del proceso de calidad entorno a la exportación del Pan de Arroz

Asistir a eventos entorno a la internacionalización de la empresa (Macrorruedas internacionales, ruedas de negocios, Encuentros Internacionales)

Apoyar las capacitaciones entorno a la internacionalización del producto.

Coordinar encuentros entre Compradores potenciales y la empresa Comestibles el Gavan

Y las demás que se le confieran a su responsabilidad.

#### **3.3 Actividades**

En el tiempo de las prácticas realizadas en la empresa Comestibles el Gavan SAS se desempeñaron funciones que a lo largo del tiempo se fueron fortaleciendo para así llegar a crear todo un sistema para lograr la exportación del pan de arroz.



### ***3.3..1 Crear, direccionar y mantener el departamento de Comercio Exterior.***

Para la empresa este departamento es muy importante ya que por este medio se logra coordinar la documentación, procesos, solicitudes entre otras y así lograr la internacionalización de la compañía y la exportación del producto.

### ***3.3..2 Apoyar en la ejecución de actividades del proceso de exportación***

La ejecución de actividades comprende básicamente la creación de las propuestas comerciales para clientes internacionales, coordinar todo el proceso para asegurar que el producto llegue en buen estado al país destino y a su vez toda la documentación que sea necesaria esté completa y sea oportuna al momento de realizar la exportación.

Para esta labor fue importante el uso de la herramienta de matriz de costos en donde se identificaron los costos que acarreaban una exportación de pan de arroz a diferentes países destino. También la coordinación de envío de muestras comerciales a posibles clientes internacionales, envío de correos electrónicos dando a conocer la propuesta comercial internacional de la empresa Comestibles el Gavan SAS.

### ***3.3..3 Apoyar la documentación del proceso de calidad entorno a la exportación del Pan de Arroz***

Para el proceso de exportación es necesario asegurar la calidad del producto, así como su trazabilidad, asegurando que el cliente internacional final tenga un producto de alta calidad. Para esta labor es necesario el manejo de formatos, programas, cronogramas, solicitudes, quejas y sugerencias que son previamente dadas por el área de calidad.

Esta herramienta es tenida en cuenta en los distintos informes de revisión por el departamento de comercio exterior para hacer un seguimiento y conocer de primera mano cómo sale el producto de la planta a distribución nacional y qué posibilidades hay de mejorar procesos para la comercialización internacional asegurando la calidad de los productos.

#### ***3.3..4 Asistencia a eventos entorno a la internacionalización de la empresa (Macrorruedas internacionales, ruedas de negocios, Encuentros Internacionales).***

La asistencia a eventos de índole internacional fue importante para el aprendizaje hacía con la empresa, con esto pudimos acercarnos a compradores internacionales para establecer relaciones comerciales a futuro. Se asistieron a eventos tales como macro ruedas en la ciudad de Bogotá, visitas comerciales, ruedas de negocio y encuentros internacionales en Brasil.

#### ***3.3..5 Apoyar las capacitaciones entorno a la internacionalización del producto.***

La universidad santo tomas junto con la gobernación del Meta fueron un participante clave para con la empresa ya que organizaron múltiples encuentros en donde buscaban que la empresa tuviese más conocimiento de la participación de los eventos internacionales como lo son las macro ruedas. Allí se dieron a conocer los avances que ha tenido la empresa para con la internacionalización y fueron de ayuda para la mejora de los mismos al momento de los encuentros.

#### ***3.3..6 Coordinar encuentros entre Compradores potenciales y la empresa Comestibles el Gavan***

Se logró la comunicación entre compradores potenciales y la empresa el Gavan en diferentes eventos y se coordinó el dialogo entre ambos para lograr así una negociación o muestra de los productos para exportación. Entre ellos se obtuvo un cliente el cual actualmente se encuentran a pasos próximos para la firma de compromisos de compra para Estados Unidos.

#### **4. Aportes a la formación profesional**

El paso por Comestibles el Gavan fue y es actualmente una experiencia muy buena ya que para mí campo laboral y profesional es muy gratificante poder poner en práctica toda la formación estudiantil que obtuve en la universidad. Este proceso contribuyó a varios objetivos propuestos por la empresa, como lo es, la exportación de un producto emblemático como lo es el pan de arroz. También se adquirieron conocimientos teóricos prácticos fortaleciendo las relaciones entre directivos de la empresa, empleados y externos.

##### **4.1 Aportes del Estudiante a la Empresa**

Los aportes fueron la creación, dirección y coordinación del departamento de Comercio Exterior que ya junto con los avances realizados por la empresa que fueron de gran ayuda se logró la definición del departamento dentro de la empresa. También se logró el aporte de la comunicación y encuentro entre compradores internacionales y la empresa de los cuales actualmente se está concretando uno en específico, el cual cubre una comercialización en los Estados Unidos bastante amplia y para finalizar todo el conocimiento aprendido en el espacio académico durante los años de carrera para con la empresa y su proceso de internacionalización.

## 5. Conclusiones

Fue evidente que se debe tener un compromiso constante para con una empresa que quiere empezar una internacionalización en un departamento como el del Meta, ya que con los constantes problemas de infraestructura llevar un producto fuera del país se vuelve más complicado aún. Dar cumplimiento a exigencias de empresas que llevan trayectoria por ejemplo en la comercialización de un producto a nivel internacional es de responsabilidad inquebrantable, en donde esa responsabilidad va desde obtener un producto hecho con excelentes materias primas hasta despacharlo con un buen embalaje y empaque el cual es de vital importancia para un consumidor extranjero.

El crear un departamento de Comercio Exterior implica tener responsabilidades no solo administrativas sino también de producción, comercialización etc., las cuales se deben cumplir en el tiempo estimado y se deben realizar planes y plasmar objetivos claros para realizar una exportación.

Por otro lado, las capacitaciones, asistencia a las macro ruedas internacionales, encuentros en otros países para dar a conocer un producto emblemático de la región y otros factores importantes influyeron tanto en mi carrera profesional como en la de la empresa para seguir avanzando y tener cada vez más un programa más articulado de comercio internacional.

## 6. Bibliografía

Universidad EAFIT. (22 de marzo de 2014). Aseguramiento de la calidad. *eafit.edu.co*. Recuperado el 04 de abril de 2019, de: Recuperado de: <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/boletines/auditoria-control/b10.pdf>.

Promexico. (22 de 07 de 2019). ¿Qué es la internacionalización? *Promexico.mx*. Obtenido de: <https://promexico.mx/es/mx/definicion-de-internacionalizacion>.

Riquelme, M. (13 de 03 de 2017). ¿Que Es La Gestión De Calidad?. *Web y empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/que-es-la-gestion-de-calidad/>

### Apéndices

**Apéndice 1** Asistencia a eventos entorno a la internacionalización de la empresa (Macrorruedas internacionales, ruedas de negocios, Encuentros Internacionales)



**Apéndice 2** Apoyar las capacitaciones entorno a la internacionalización del producto.



**Apéndice 3** Socialización macro rueda internacional con el gobierno departamental

