

PLAN DE MEJORA PRÁCTICA PROFESIONAL

Productos El Puma

Jhan Carlos Rivera Parada

Código: 2148231

Trabajo de grado para optar por el título de profesional en Negocios
Internacionales

Miguel Antonio Alba Suarez

Universidad Santo Tomas

Facultad Negocios internacionales

Bogotá D.C

ÍNDICE

ÍNDICE	2
Agradecimientos.....	4
Resumen	5
Introducción.....	6
PARTE I. LA EMPRESA	7
1.1. Aspectos generales	7
1.1.1. Misión, Visión y Valores	7
Misión.....	7
Visión.....	8
Valores.....	8
1.1.2. Ubicación Geográfica.....	9
1.2. Estructura Administrativa	11
1.3. Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.....	12
1.4. Análisis DOFA.....	13
PARTE II. PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES.....	14

2.1	Planteamiento central del informe de prácticas profesionales	14
2.2	Importancia, limitaciones y alcances del trabajo de prácticas profesionales.	15
2.3	Objetivo General	15
2.3.1	Objetivos Específicos.....	15
PARTE I I I. CONTENIDO PLAN DE MEJORA		17
3.1	Propuesta de Mejora.....	17
3.2	Conclusiones.	19
3.3	Referencias bibliográficas	20
PARTE IV SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL.....		21
4.1	Programación de actividades realizadas en la organización, de acuerdo a sus prácticas profesionales.	21

Agradecimientos

Hoy culmino una linda etapa en mi vida, la cual anhele desde muy joven, se lo quiero agradecer primeramente a Dios ya que gracias a el culmino este largo camino, también a mis padres que con sus esfuerzos, amor y dedicación me apoyaron para tener mi título profesional como negociador internacional y a toda mi familia que gracias a ellos pude salir adelante en todo este proceso, a la Universidad Santo Tomas por haberme abierto sus puertas y a todos los profesores que con sus enseñanzas y conocimientos me ayudaron a crecer como persona y como profesional.

Resumen

Escogí esta opción de grado porque me parece que es la mejor elección para trabajar todo lo que hemos aprendido en la universidad, ya que por medio de las practicas ponemos nuestro granito de arena para que en la empresa que estamos avance en sus procesos internos y externos obteniendo resultados exitosos.

Durante mi proceso en la empresa Productos el Puma me propuse y desarrollé procesos que ayudaran a la empresa a tener mejor organización y comunicación a la hora de realizarse una venta, ofreciendo calidad en el producto y buen servicio al cliente.

A lo largo de estos cuatro meses propuse realizar un proceso de internacionalización para posicionar la empresa a nivel nacional e internacional.

Introducción

Mediante este proceso de prácticas profesional, trabaje en una empresa llamada Productos el Puma la cual se dedica a la fabricación y comercialización de productos a base de guayaba llamados bocadillos veleños, esta compañía lleva más de 30 años en el mercado y está muy bien posicionada a nivel nacional, durante este camino de las practicas trabajamos todo el proceso interno en el área comercial y en ventas, decidí implementar todo lo aprendido en estos años de estudio por medio de un proceso de internacionalización.

La idea de este proceso es dar a conocer este famoso manjar colombiano en diferentes partes del mundo y hacer de la empresa una compañía reconocida no solo en Colombia sino fuera del país.

Actualmente la internacionalización se considera una estrategia en la cual la compañía crea las condiciones óptimas con el fin de entrar al mercado internacional, para ello, se presenta como un principio clave para garantizar el crecimiento de la compañía, lo cual se presenta como un desafío, ya que, implica adaptarse a las características de cada uno de los países elegidos, teniendo en cuenta elementos básicos como: la cultura, los requisitos ambientales, sanitarios, las normas y reglamentación.

PARTE I. LA EMPRESA

1.1. Aspectos generales

Productos el puma es una empresa que fabrica y comercializa bocadillo a base de guayaba desde hace más de 30 años, que cada día se esfuerza por hacer de la calidad y del servicio valores de diferenciación en sus productos. Cuenta con un personal calificado que brinda a través de su trabajo la mayor de las satisfacciones como lo es de tener a sus clientes satisfechos quienes nos motivan a direccionar todos nuestros esfuerzos hacia el mejoramiento continuo de nuestra organización y sus procesos superando las expectativas de calidad, bienestar y deseos de nuestros clientes.

(Productos el Puma, 2021)

1.1.1. *Misión, Visión y Valores*

Misión.

Somos una empresa productora y comercializadora de dulces a base de guayaba y leche, elaborados con la más alta tecnología y normas de excelencia sin perder el sabor tradicional que distingue a Vélez con materia primas optimas con el fin de poder garantizarle la calidad a nuestros clientes quienes son la razón de ser nuestra empresa. (Productos el Puma, 2021).

Visión.

En el futuro queremos seguir consolidados como una empresa líder en el dulcero y de exportación propia de nuestra región, manteniendo una óptima calidad, servicio y competitiva en innovación y el desarrollo tecnológico en el producto creciente que nos permita la ampliación del mercado nacional e internacional. La constante búsqueda de la perfección en la calidad del servicio con un talento humano altamente calificado para lograr nuestras metas a futuro (Productos el Puma, 2021).

Valores.

Para Productos el Puma se hace indispensable proteger y mantener valores que perduren en cada uno de nuestros clientes como lo son:

- Orientación al cliente en la adquisición de nuestros productos
- Calidad en cada uno de los productos
- Transparencia e cada una de nuestras negociaciones
- Compromiso con los tiempos de entrega
- Respeto que permite la comunicación confiable con nuestros clientes

(Productos el Puma, 2021)

1.1.2. Ubicación Geográfica

Figura 1- Ubicación Vélez Santander.



Figura 1. Ubicación de Vélez, Santander. Tomada de: https://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_V%C3%A9lez

Figura 2- Ubicación Productos El Puma

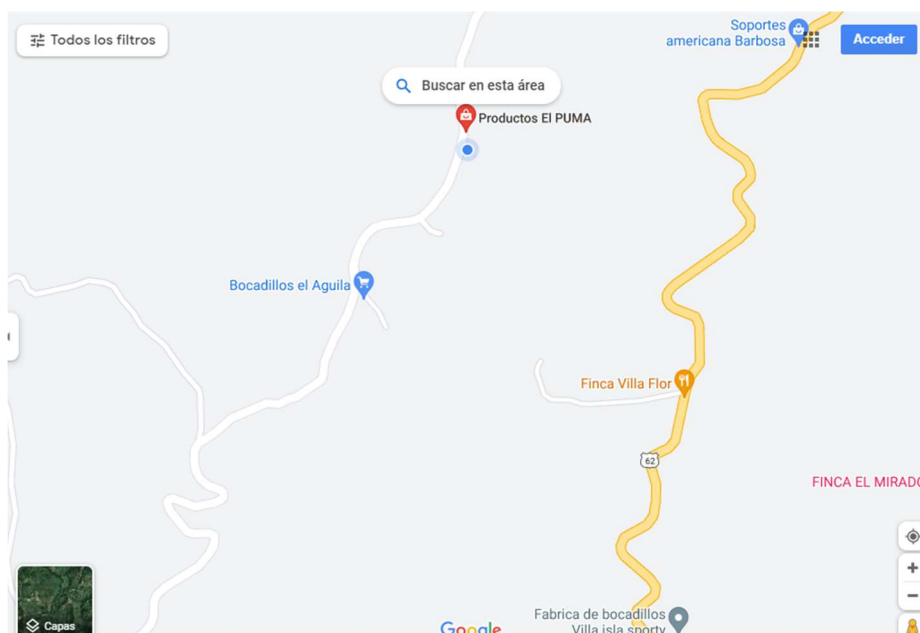


Figura 2. Ubicación geográfica Productos El Puma.

Productos El Puma se encuentra ubicado en el municipio de Vélez Santander, en el sector industrial de Los Guayabos, la empresa se encarga de repartir cada uno de sus productos directamente a sus clientes, adaptando la filosofía de la empresa la cual consiste en brindar la mejor calidad y compromiso a sus clientes, sus principales proveedores se encuentran en: Bogotá, Bucaramanga, Manizales, Pereira, Villavicencio, entre otras.

1.2. Estructura Administrativa

Figura 3- Estructura Administrativa

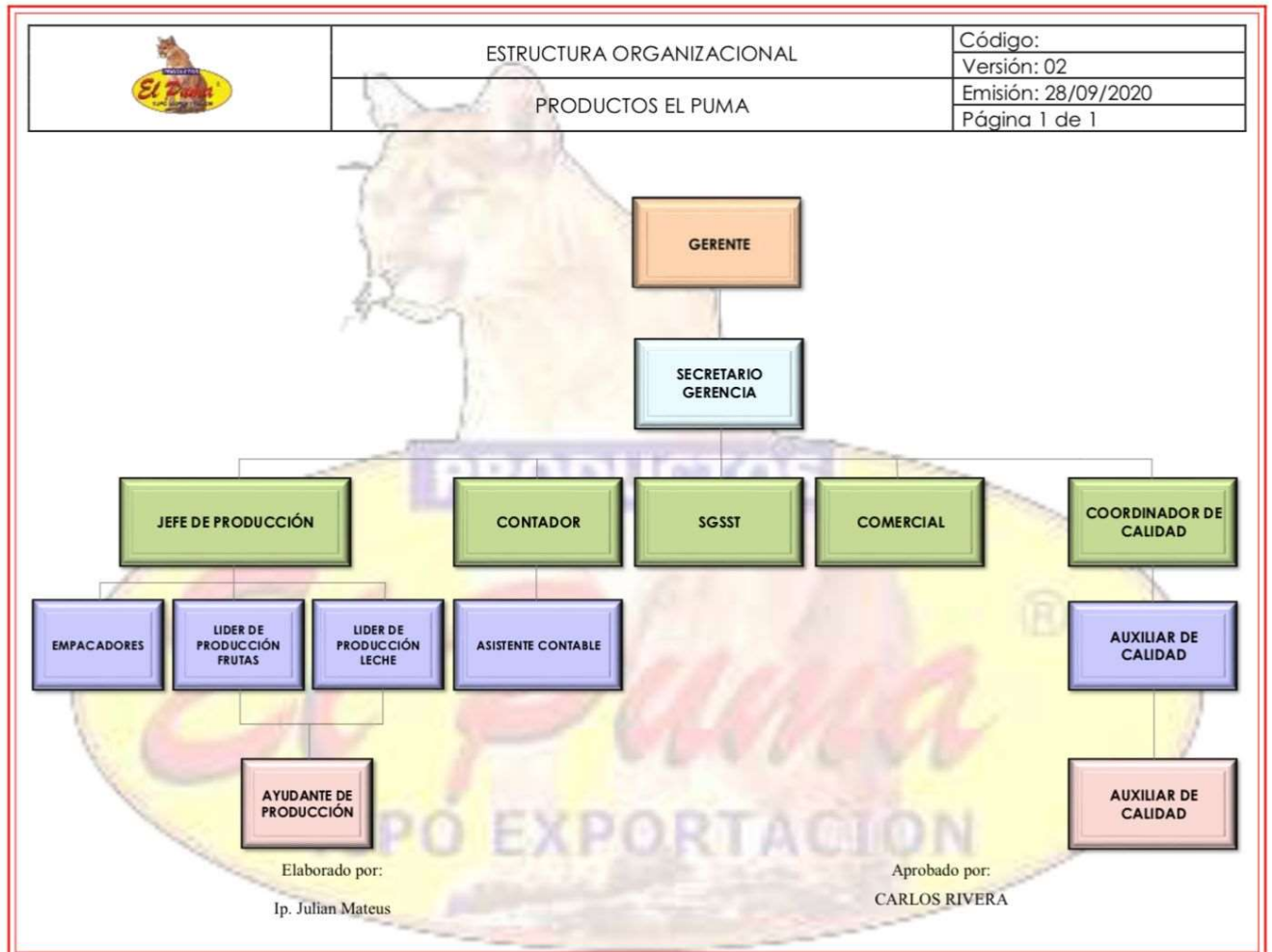


Figura 3. Organigrama de la empresa. Fuente: Productos El Puma

1.3. Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.

La práctica profesional realizada en la empresa Productos el puma está en el departamento comercial y administrativa, que se encarga de controlar los procesos internos de la empresa, como por ejemplo en el tema de las ventas ofreciendo un buen servicio con el cliente, además de establecer condiciones de calidad para cada uno de los productos con ayuda del área de inventario.

Por lo tanto, en la empresa se establecerá un organigrama horizontal con el fin de unir las dos áreas en las que he estado trabajando para una mejor comunicación y además llevar de mejor manera todos los recursos financieros de la compañía y llevar el control del personal y recursos humanos.

1.4. Análisis DOFA.

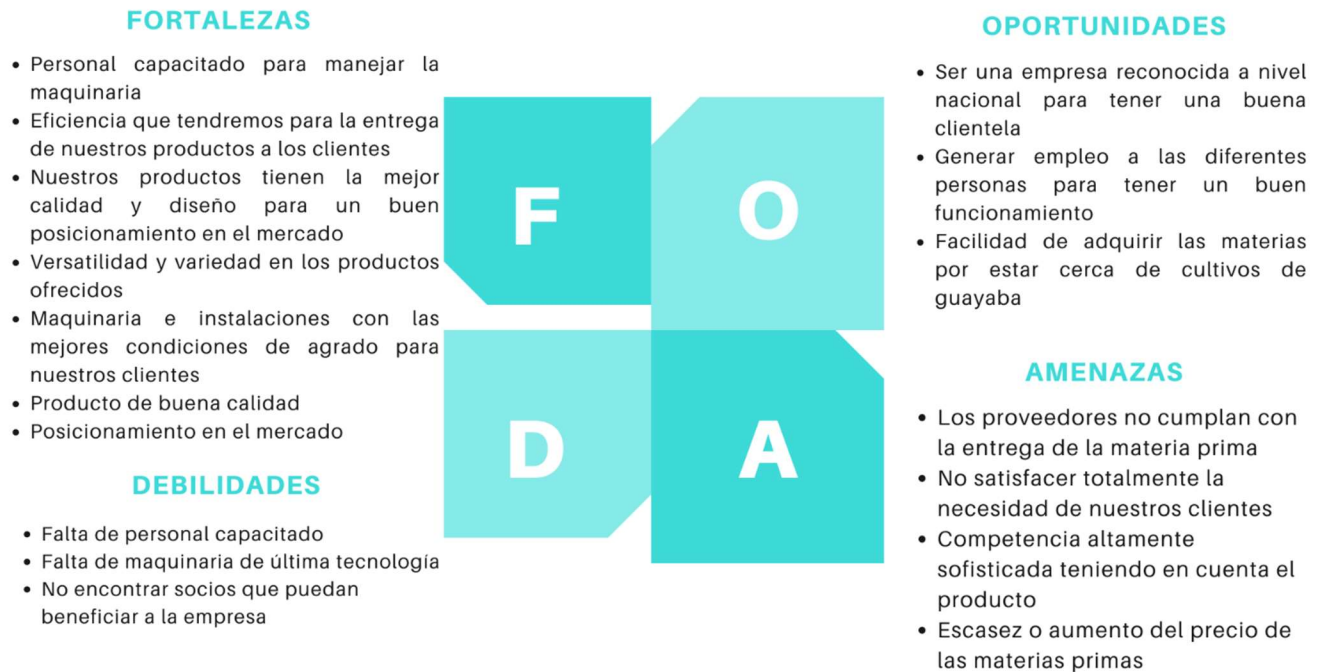


Figura 4. Análisis DOFA, Autoría propia

PARTE II. PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

A lo largo del acompañamiento como Gerente de Ventas y Jefe de inventario, se evidencia que Productos El Puma no ha contado con los instrumentos apropiados con el fin de llevar un proceso de internacionalización, teniendo en cuenta que no se ha indagado de manera eficiente sobre el tema, la falta de conocimiento frente a los documentos necesarios para acceder a un nuevo nicho de mercado internacional, asimismo para la implementación de dicho proceso se es necesario tener una base de recursos económicos.

Por lo tanto, las razones antes mencionadas son límites que obstaculizan al Gerente de la empresa para expandirse y conocer nuevos mercados. Sin embargo, la empresa está en busca de evolución para ser reconocida internacionalmente.

Por ello, el planteamiento central del informe corresponde al desarrollo de un plan de mejora, cuyo caso será el proyecto sobre internacionalización, logrando un proceso de innovación en la organización, a partir de conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera como el impacto de la globalización, planeación estratégica, CRM, entre otras, que facilitaran la comprensión de la posición actual y además el desarrollo del mismo.

2.2 Importancia, limitaciones y alcances del trabajo de prácticas profesionales.

La importancia de realizar las prácticas profesionales consiste en poder desarrollar cada uno de los conocimientos, habilidades y capacidades que he adquirido a lo largo del transcurso de la carrera, además me permitió adquirir experiencia significativa brindándome la oportunidad de acercarme al mundo laboral, uno de los obstáculos que se presento fue la capacidad de adaptarse a un clima laboral diferente y además aprender cada uno de los procesos ya preestablecidos, sin embargo, puede existir limitaciones a la hora de que la empresa se comprometa con el diseño de este proyecto. Por ello, a partir de cada una de las áreas trabajadas a lo largo de estos meses puede desarrollar un desempeño integral para el progreso de las estrategias necesarias que permitan la internacionalización con el fin de brindar resultados para su progreso.

2.3 Objetivo General

Realizar un plan de internacionalización para la empresa Productos El Puma el cual le proporcione identificar los procesos operativos y comerciales en términos de perfeccionar los procesos ya implementados, establecer condiciones de calidad para entrar al mercado objetivo para cumplir con los estándares internacionales mediante un análisis de las variables que permitan tener procesos óptimos, eficientes y eficaces con el fin de posicionar a la empresa y establecer una competitividad.

2.3.1 Objetivos Específicos

- Analizar los procesos actuales de la empresa e identificar la información necesaria que permitan automatizar de manera fácil y rentable los procesos reales de negocio mejorando el rendimiento y la productividad.

- Mantener de manera controlada y vigilada los procesos en cada de una de las áreas trabajadas, con el fin de mitigar los posibles riesgos que se puedan presentar.
- Realizar un estudio de mercados mediante la utilización de herramientas confiables o benchmarking, con el fin de proporcionar la información necesaria para entrar al mercado internacional.
- Definir los posibles normal de incoterm y la logística de exportación más adecuada para el producto.

PARTE III. CONTENIDO PLAN DE MEJORA

3.1 Propuesta de Mejora

A partir de la situación de la empresa e identificado cada uno de los procesos por medio de un bizagi, se procedió a realizar las mejoras correspondientes a los procesos tanto del área comercial y el área operativa a partir de mejoras en la base de datos e información primordial tanto del proceso como en los tiempos de entrega, los productos catalogados para exportación, seguimiento de los clientes potenciales y sugerencias de los clientes, además identificar las 4P para establecer y ofrecer los mejores oportunidades hacia los shopper.

Se hizo un benchmarking con herramientas de mercados como Google Trends, Answers the Public, Social Search y Voyant Tools, donde se evidenciaron varios elementos a tener en cuenta tales como: cultural, administrativo, geográfico y económico. Con el fin de identificar el mejor perfil del cliente y ofrecer el producto que supla la necesidad requerida por el mismo, teniendo en cuenta lo anterior, Estados Unidos tiene un Tratado de Libre Comercio lo cual facilita la comercialización del producto. (PORTAFOLIO, 2021)

Posteriormente, se realizó la investigación necesaria, para conocer a profundidad que transformación que debe realizar la empresa y además tener claras las estrategias de negociación para el cliente, el impacto de cambio de moneda, y los requisitos necesarios para entrar al país.

A partir de la investigación realizada, los requisitos establecidos por medio de la Federal Food and Drug Administration (FDA), que permite la regulación de alimentos de Estados Unidos para llevar a cabo la exportación del producto para llevar a cabo una

exportación inicial se establece que el producto que cumple con los requisitos representada como Bocado en Lonja, el Bocado Veleño y Bocado con galleta industrial los cuales son reducidos en azúcar, empacados individualmente en papel polipropileno, en papel bijao, para su distribución son embaladas en cajas de cartón según el tipo de producto, la lonja en 30 unidades, Veleño se embala según el tipo de requerimiento del cliente y para el bocado con galleta industrial con 12 unidades, es de vital importancia revisar la etiqueta, y la fecha de elaboración, junto con la información nutricional reglamentaria del país.

En consecuencia, se indago acerca del Incoterm más favorable para llevar a cabo la internacionalización, en este caso será el FOB (Free On Board), El cual consiste en que el vendedor entrega la mercancía a bordo del buque designado por el comprador en el puerto de embarque. Así mismo el modo de transporte de mercancía se dará por vía marítima debido al menor costo, teniendo en cuenta que, Estados Unidos ofrece más de 400 puertos, su ubicación estratégica se encuentra en el océano pacifico y océano atlántico. Adicionalmente, los puertos de Long Beach y Los Angeles, son directamente desde la costa oeste en Colombia y para los destinos como Miami se pueden realizar conexiones en puertos de Honduras, Jamaica, Panamá entre otras, obteniendo un tiempo de transito de 6 días, saliendo desde Barranquilla, Cartagena o Santa Marta.

Finalmente, la ruta más adecuada inicia desde el Sector de Los Guayabos, donde se encuentra ubicada la empresa, esta se transporta hasta el puerto más cercano el cual sería Santa Marta, con una duración de aproximadamente de 13 horas y de distancia de 737 km, en vía marítima el producto se demora en 6 días hasta el desembarque ubicado en Miami, Estados Unidos.

3.2 Conclusiones.

A partir de la experiencia adquirida, se evidencia que la internacionalización se presenta como una estrategia de crecimiento y como un desafío para la empresa, ya que al realizar una transformación o innovación en los procesos para que los productos sean aptos y cumplan con los reglamentos necesarios de su exportación, se debe capacitar al personal para que los empleados puedan mejorar y realizar de manera correcta cada uno de los cambios necesarios requeridos por la norma del país, además se necesita personal apto para el proceso de negociación el cual tenga las capacidades y conocimientos para dirigir el plan de internacionalización.

Asimismo, se recomienda a la empresa realizar continuamente investigaciones del mercado, para estar en constante actualización, también, utilizar la herramienta Answer the Public para conocer y establecer que es lo que busca el cliente potencial a la hora de adquirir algún producto derivado de la jalea de guayaba.

Adicionalmente, mantener vigilancia y control en la calidad de los productos, con el objetivo de mantener los certificados de calidad para garantizar el ingreso a países tales como Estados Unidos.

Finalmente, a partir del proceso de internacionalización se estableció una posible ruta, principales riesgos y bases que permitan planificar de manera óptima cada uno de los recursos y/o productos abriendo nuevas vías comerciales, diversificando el mercado objetivo y posibles inversiones en la empresa.

3.3 Referencias bibliográficas

Productos El Puma (2021). Obtenido de Productos El Puma:
<https://productoselpuma.com/>

Wikipedia. (2021). *Mapa del Municipio de Vélez, Santander (Colombia)*.
Obtenido deWikipedia: https://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_V%C3%A9lez

PORTAFOLIO. (12 de mayo de 2021). *Casi 1.000 bienes quedarán sin arancel para exportar aEE. UU.* Obtenido Portafolio: <https://www.portafolio.co/economia/casi-1-000-bienes-queedarán-sin-arancel-para-exportar-a-ee-uu-551894>

PARTE IV SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL

4.1 Programación de actividades realizadas en la organización, de acuerdo a sus prácticas profesionales.

Ciclo	Mes	Actividad	Logro	Dificultad
1	Septiembre	Adaptación con el cargo, revisión de inventarios, seguimiento y contacto con nuestros principales clientes.	Conocimiento interno de cada uno de los procesos de la empresa.	Cambio de clima laboral
2	Octubre	Mayor profundización en el área comercial y ventas, mejorar base de datos y distribución de mercancías.	Mejor organización en los despachos, gestión de materiales y control de inventario	Recolección de información.

3	Noviembre	Se evidenció que la empresa tiene las capacidades para exportar, maquinaria y personal capacitado.	Construcción de estrategias de internacionalización.	Falta de conocimiento de los documentos necesarios
4	Diciembre	Investigación acerca de la reglamentación para entrar al mercado objetivo.	Finalización del plan de mejora	Manejo de tiempo.