

**Optimización de la Visualización de Resultados y Comportamiento de Ventas en Power BI
del área comercial de Luker Chocolate**

Andrea Camila Calvo Sopó

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios internacionales

Alexander Carvajal

2024

**Optimización de la Visualización de Resultados y Comportamiento de Ventas en Power BI
del área comercial de Luker Chocolate**

Autor

Andrea Camila Calvo Sopó

Docente

Alexander Carvajal

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios internacionales

Plan de mejora

Bogotá D.C

2024

PARTE I

Resumen

Este plan de mejora para el área comercial de Luker Chocolate se orientó hacia la realización de la presentación de un informe de resultados para la visualización más detallada y automatizada de la operación a través de la implementación estratégica de Power BI, se dio a los profesionales del área una visión clara y precisa de los resultados comerciales, apoyándose en datos actualizados y relevantes a través de un informe consolidado en Luker Chocolate. Para lograrlo, se propuso la integración de fuentes de datos clave, el diseño de un panel de informe personalizado y la automatización de la generación del informe único. Esto permitió una toma de decisiones más eficiente basada en información precisa, facilitando la visualización del rendimiento operativo y un mejor entendimiento del área comercial en Luker Chocolate. Los objetivos fueron la integración eficaz de datos esenciales, el diseño de un panel dinámico y fácil de usar, así como la producción automatizada de un único informe. Estos pasos tuvieron como objetivo brindar a los profesionales en el campo una imagen clara y sistemática de los resultados operativos, permitiendo decisiones rápidas basadas en información confiable.

Palabras clave: Optimizar, Power BI, operación, informes, visualización, datos.

Agradecimientos

En este espacio me permito agradecer principalmente a mis padres, quienes me brindaron su apoyo incondicional durante todo el transcurso de mi carrera profesional, no sólo financiero sino también emocional. Agradezco infinitamente a mi madre Claudia Sopó por ser aquella persona que me ha permitido tener un ejemplo a seguir y una razón de ser, gracias a ella me encuentro en donde estoy actualmente y me proyecto a crecer aún más. Así mismo agradezco a mi padre Dichson Calvo por siempre apoyarme en todas mis decisiones y estar para mí cuando lo he necesitado.

Le agradezco a mis compañeros por haber sido quienes me acompañaron durante todo mi proceso universitario, con quienes compartí risas y lágrimas. Le doy especial agradecimiento a mi compañera Lisset Castañeda, que más que una compañera es esa amiga con la que me enorgullece graduarme a su lado. También le agradezco a mis compañeros de prácticas profesionales, quienes me permitieron crecer no solo profesional sino también personalmente.

Agradezco a mi tío César Sopó, quién estuvo durante toda mi infancia y adultez presente, no sólo apoyándome a mí sino también a toda mi familia, ha sido un pilar en mi formación como persona y mi desarrollo académico. Doy gracias a mis otros familiares que estuvieron constantemente presentes, mis tíos Fredy Sopó, Nelson Sopó y Zingler Calvo, por estar siempre pendientes de mi bienestar y en muchas ocasiones brindarme su ayuda, por estar así mismo para mis abuelitos, a quien es también les debo una vida entera por ser aquellos que me criaron.

Introducción

Durante el período de práctica profesional en Luker Chocolate, unidad de negocio de Casa Luker S.A., se observó una oportunidad valiosa para elevar la eficiencia en la presentación de informes de resultados operacionales. Se detectó que existe una falta de optimización en la forma en que se generaban y visualizaban estos informes, apuntando hacia la potencial implementación de Power BI como una solución que podría transformar esta deficiencia en una fortaleza para la organización.

En el área comercial de Luker Chocolate, los informes operativos se presentan de manera ineficiente ya que no dan una imagen clara y organizada de todos los datos que la componen, esta deficiencia llega a impedir tomar decisiones oportunas y ágiles para avanzar en el plan comercial. El objetivo general de este plan de mejora es optimizar los informes operativos mediante la implementación de Power BI, que permite una visualización de datos precisa y eficaz. Específicamente se pretende unificar todas las regiones que componen el área comercial, América, Europa y Asia, mediante la integración y consolidación de datos de diversas fuentes relevantes de estas en Power BI, garantizando que la información esté precisa y actualizada. Segundo, desarrollar un panel de informe dinámico y fácilmente accesible en Power BI, proporcionando a los profesionales del área una visión clara y estructurada de los resultados operacionales. Por último, mejorar la capacidad de toma de decisiones del equipo comercial al contar con un informe optimizado, actualizado y fácilmente interpretable.

Este plan de mejora es de gran importancia ya que contribuye a una mejora sustancial en la eficiencia de plan de acción del área comercial de Luker Chocolate. Así mismo, la implementación exitosa de Power BI a largo plazo en un mayor número de informes, permitirá una visualización más precisa y accesible de los datos de todos los profesionales del área, fomentando incluso a la capacitación y aprendizaje del programa. Este plan de mejora se estructura en cinco partes fundamentales. En primer lugar, se presenta la introducción del documento. En segundo lugar, se detallan los aspectos generales y la descripción de la empresa donde se llevó a cabo la práctica profesional. A continuación, se expone el planteamiento general del trabajo, que incluye el análisis DOFA y los objetivos establecidos. En cuarto

lugar, se destacan los aportes del trabajo junto con sus respectivas conclusiones, la bibliografía utilizada y los anexos pertinentes. Finalmente, se describen los ciclos desarrollados durante la práctica que han contribuido al desarrollo del presente plan de mejora.

Índice

PARTE I.....	3
Resumen.....	3
Agradecimientos.....	4
Introducción	5
1. La empresa.....	9
1.1. Aspectos generales.....	9
1.1.1. Misión, Visión y Valores.....	9
1.1.2. Ubicación geográfica.....	9
1.1.3. Estructura organizacional.....	10
1.1.4. Unidad o departamento en el que se desarrolla la práctica	10
1.1.4.1. Análisis DOFA	11
PARTE III.....	13
2. Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales.....	13
2.1. Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.....	13
2.2. Limitaciones y alcances de su trabajo de prácticas profesionales.	13
2.3. Objetivo general.	14
2.3.1. Objetivos específicos.	14
PARTE IV.....	14
3. Contenido plan de mejora.....	14
3.1. Propuesta de mejora	15
3.2. Conclusiones	15
PARTE V.....	16
4. Actividades realizadas.	16
4.1. Ciclos de la práctica	17
Referencias.....	18
Anexos.....	19

Índice de figuras

Figura 1	Ubicación geográfica Casa Luker S.A.....	9
Figura 2	Organigrama Luker chocolate 2023.	10

Índice de Tablas

Tabla 1	Análisis DOFA Luker chocolate 2023.....	11
----------------	---	----

PARTE II

1. La empresa.

1.1. Aspectos generales.

1.1.1. Misión, Visión y Valores

Misión: Ayudar a las marcas y empresas a crear productos impulsados por un propósito y promover el bienestar en toda la cadena de valor del cacao. (Restrepo, 2023)

Visión: Continuar como una empresa productora de chocolates líder en el mercado a nivel nacional e internacional, moderna y futurista que trabaja por reforzar aún más las bases empresariales. (Restrepo, 2023)

Valores: coherencia, coraje, respeto, confianza, excelencia y servicio. (Restrepo, 2023)

1.1.2. Ubicación geográfica

La sede principal de CasaLuker S.A en Bogotá se encuentra en Cl. 13 #68-98, localidad Puente Aranda.

Figura 1

Ubicación geográfica Casa Luker S.A.

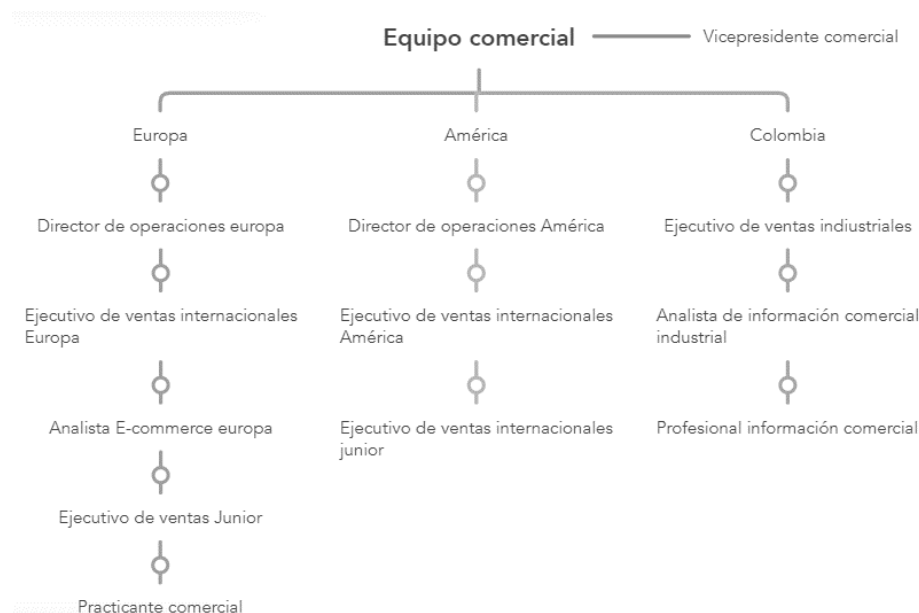


Nota. Ubicación geográfica de la sede principal de Casa Luker S.A, en la localidad de Usaquén, Bogotá, Colombia.

1.1.3. Estructura organizacional.

Figura 2

Organigrama Luker chocolate 2023.



Nota. Organigrama del área comercial de Luker Chocolate del año 2023.

1.1.4. Unidad o departamento en el que se desarrolla la práctica

La práctica profesional se realizó en el área comercial de Luker Chocolate, unidad de negocio de la empresa colombiana Casa Luker S.A., la cual se compone por 3 regiones principales, estas siendo América, Asia y Europa. En cada región se realiza la administración comercial de distintos clientes, en las que se busca mantener la lealtad de estos y garantizar un crecimiento en cada uno de ellos. Esta práctica se desarrolló como parte de la región de Europa, en la que se tiene a cargo la gestión de exportación a clientes tanto industriales como distribuidores de Reino Unido, y desde la oficina de Bélgica, la cual tiene a su disposición clientes de distintas regiones del continente europeo.

1.1.4.1. Análisis DOFA

Tabla 1

Análisis DOFA Luker chocolate 2023.

Análisis DOFA	Fortalezas	Debilidades
	1. Lealtad de Clientes Basada en Trayectoria: La fidelidad de los clientes es una fortaleza derivada de la larga trayectoria de Luker Chocolate en la industria, lo que otorga confianza y preferencia en el mercado. 2. Trazabilidad de Productos: Contar con un alto nivel de trazabilidad en los productos permite garantizar la calidad y autenticidad, generando confianza en los consumidores y mercados internacionales, además de contar con un programa de sostenibilidad llamado el sueño del chocolate que fortalece esta trazabilidad (Luker Chocolate, 2023). 3. Equipo Comercial Multifuncional y Capacitado: La capacitación y versatilidad del equipo comercial, que maneja tanto asuntos comerciales como financieros y logísticos, es una fortaleza clave que permite abordar de manera integral las operaciones de la empresa	1. Presencia de dependencia de Archivos no Automatizados: La poca implementación de archivos automatizados puede ser una debilidad, ya que puede restringir la eficiencia y agilidad en la gestión de información crítica. 2. Baja comunicación entre distintas áreas: El bajo nivel de comunicación entre los distintos departamentos del área comercial y otras áreas genera desconocimiento de algunos procesos que aun así se encuentran directamente relacionados entre sí (Zambrano, 2023).
Oportunidades	Estrategias FO	Estrategias DO
1. Tendencia de consumo de productos sostenibles: La creciente demanda de productos sostenibles y	1. Línea de Productos Sostenibles: Aprovechar la trazabilidad de productos para desarrollar una línea sostenible, capitalizando la tendencia de consumo	1. Automatización de Archivos con Power BI: Utilizar Power BI para automatizar la gestión de archivos y datos críticos, mejorando la

socialmente responsables ofrece oportunidades para empresas como Casa Luker S.A. que adoptan prácticas agrícolas sostenibles. (Emmert, 2021) 2. Mercado de Exportación en Crecimiento: La expansión del mercado de exportación representa una oportunidad significativa para aumentar los ingresos y la presencia internacional de Luker Chocolate.	hacia productos eco-friendly. 2. Expansión Internacional: Utilizar el equipo multifuncional y la oportunidad de mercado en crecimiento para expandir la presencia de Luker Chocolate en el mercado internacional.	eficiencia y adaptándose a la tendencia de consumo de productos sostenibles y al mercado de exportación en crecimiento. 2. Mejora de la Comunicación Interdepartamental: Implementar herramientas y programas de capacitación para mejorar la comunicación entre departamentos, aprovechando así las oportunidades del mercado de exportación en crecimiento y la demanda de productos sostenibles.
---	---	---

Amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA
1. Crisis económica global: La crisis económica mundial representa una amenaza seria, ya que puede afectar la demanda, los precios y la disponibilidad de recursos, impactando negativamente en la industria chocolatera. (European Central Bank, 2023) 2. Altos precios de cacao: El aumento de los precios del cacao en el mercado pone en riesgo la oportunidad de realización de contratos a incremento de ventas por altos precios a clientes. (Sousa, 2023)	1. Diversificación de Productos y Mercados: Utilizar la lealtad de los clientes y el equipo comercial multifuncional para diversificar la cartera de productos y mercados, adaptándose a la posible crisis económica global y a los altos precios del cacao. 2. Fomento de Alianzas Estratégicas: Aprovechar el equipo comercial versátil para establecer alianzas con proveedores de cacao y otros actores de la cadena de suministro, mitigando así los efectos de los altos precios del cacao y la incertidumbre económica global.	1. Diversificación de Productos y Mercados: Utilizar Power BI para identificar oportunidades en segmentos de mercado menos afectados por la crisis económica y los altos precios del cacao, desarrollando una línea de productos sostenibles dirigida a estos mercados en crecimiento. 2. Optimización de la Cadena de Suministro: Aprovechar Power BI para analizar datos de producción, inventario y distribución, identificando áreas de mejora en la cadena de suministro y estableciendo alianzas estratégicas para mitigar los efectos de la crisis económica y los altos precios del cacao.

Nota. Presentación del Análisis DOFA de Luker Chocolate.

PARTE III

2. Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales.

2.1. Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.

Este plan de mejora está enfocado en implementar estratégicamente Power BI para mejorar los informes operativos en el área de negocio de Luker Chocolate, reconociendo la necesidad e importancia de una visualización efectiva de los datos para la toma de decisiones acertadas, buscando integrar y consolidar datos de diversas fuentes clave. Además, adicional de la optimización de los informes se buscó proporcionar diseños de paneles de informes dinámicos que sean fáciles de usar y brinden a los profesionales en el campo una imagen organizada de los resultados operativos. La idea detrás de este proyecto es la presentación de un informe eficaz y preciso como elemento crucial para la visualización de resultados comerciales del área comercial de Luker Chocolate, y que funcione así mismo como una herramienta para la optimización de decisiones.

2.2. Limitaciones y alcances de su trabajo de prácticas profesionales.

Se reconoce que la implementación de Power BI puede enfrentar un desafío debido a la existencia de un extenso número de bases de datos en Luker Chocolate. Esta complejidad puede dificultar la integración inicial y la gestión continua de estos datos, además de que previamente no se encontraba normalizado la consolidación de informes de todas las regiones, sino que éstas se encontraban aisladas unas de otras. Sin embargo, esta limitación se percibe también como una oportunidad para mejorar la centralización y estandarización de la gestión de datos, lo que redundará en informes más completos y precisos.

Así mismo, se cuenta con un gran alcance de implementación del plan de mejora en el área, puesto que el iniciar a hacer uso constante de Power BI en los informes fue una tarea brindada durante la realización de las prácticas profesionales, y gracias a la validación y discusión en reuniones se permitió tener distintos ajustes y perfeccionamientos, estableciendo así una base sólida para continuar su implementación completa. Esta trayectoria confirma que la estrategia tiene un alcance significativo y está alineada con las metas y necesidades del área, subrayando su potencial para brindar mejoras sustanciales en la eficiencia y la calidad de la toma de decisiones en Luker Chocolate.

2.3. Objetivo general.

Optimizar la presentación de informes de resultados operacionales del área comercial de Luker Chocolate a través de la implementación de Power BI para facilitar el diseño de estrategias comerciales.

2.3.1. Objetivos específicos.

- Integrar y consolidar en Power BI los datos y resultados de las distintas regiones del área comercial, provenientes de múltiples fuentes relevantes.
- Desarrollar paneles de informes dinámicos y fácilmente accesibles en Power BI, que proporcionen a los profesionales del área comercial una visión clara y estructurada de los resultados operacionales.
- Mejorar la capacidad de toma de decisiones del área comercial en todas sus regiones.

PARTE IV

3. Contenido plan de mejora.

3.1. Propuesta de mejora

La propuesta de mejora para Luker Chocolate radica en la implementación de Power BI, un software que permite visualizar de forma interactiva con datos, con el propósito de optimizar la presentación de informes relacionados con los resultados operacionales en el área comercial. La adopción de Power BI permitirá a la empresa centralizar y analizar datos comerciales de manera más eficiente, dando como resultado informes más precisos y oportunos. Esto no solo impulsará la toma de decisiones basadas en datos en tiempo real, sino que también busca facilitar la toma de decisiones del área comercial.

Al utilizar Power BI, Luker Chocolate también podrá ver patrones y tendencias en los datos de la empresa, lo que le ayudará a prever posibles problemas y oportunidades en el futuro. El acceso a un estudio más exhaustivo y profundo de sus operaciones comerciales permitirá a la organización realizar cambios proactivos en su estrategia y aumentar su competitividad. Además, la capacidad de crear informes personalizados e intercambiarlos de forma segura y sencilla garantizará una mejor colaboración departamental y alineación de objetivos.

3.2. Conclusiones

La práctica en Luker Chocolate brindó valiosos conocimientos en el área comercial y en aspectos relacionados en la cadena de abastecimiento. Como una empresa integral y comprometida con el desarrollo de su personal, ofrece constantes oportunidades de aprendizaje. Luker Chocolate es un lugar donde se fomenta el crecimiento profesional y se adoptan herramientas innovadoras para impulsar la eficiencia y la competitividad, la implementación de software como Power BI refleja su enfoque proactivo para mejorar la toma de decisiones en todas las áreas de la empresa.

En conclusión, la realización del informe de ventas de Luker Chocolate 2023 en Power BI ha representado un avance significativo en la gestión de datos y análisis de resultados para la empresa. La implementación de esta herramienta ha permitido una mayor eficacia en la visualización de los resultados, reduciendo considerablemente los tiempos de búsqueda y facilitando la interpretación de la información para el equipo comercial.

Es importante destacar que, gracias a las herramientas proporcionadas por la empresa, como Power BI, fue posible llevar a cabo este informe y garantizar su uso por parte del área comercial. Esto demuestra el compromiso de Luker Chocolate con la innovación y la mejora continua en sus procesos. Además, se espera que este informe sirva como catalizador para la automatización de más archivos y procesos a través de Power BI en el futuro. La experiencia positiva y los beneficios obtenidos con este informe pueden servir de motivación para impulsar aún más la adopción de herramientas de análisis de datos en la empresa, mejorando la eficiencia operativa y fortaleciendo su posición competitiva en el mercado.

PARTE V

4. Actividades realizadas.

Durante mi práctica de seis meses en el área comercial de Luker Chocolate inicialmente se me informó que mi labor se centraría en esta área, sin embargo, debido a la escasez de personal en el equipo de Europa, se me asignó la responsabilidad de formar parte de este. Después de recibir capacitación sobre los aspectos generales de la empresa y las distintas herramientas utilizadas en la actividad laboral, comencé a mejorar los archivos base para las operaciones. Esto incluyó la limpieza y organización de la información para su posterior procesamiento. Después de dos meses, asumí responsabilidades adicionales que incluían el

procesamiento de órdenes de compra, el uso del sistema SAP para el diligenciamiento de pedidos de exportación, el seguimiento de inventarios, el pronóstico de ventas, la comunicación directa con los clientes, facturación y la coordinación con áreas de logística, producción y financiera. Esta amplia gama de tareas me permitió adquirir una comprensión profunda de los procesos comerciales y una experiencia práctica invaluable en la gestión de operaciones comerciales internacionales.

4.1. Ciclos de la práctica

4.1.1. Ciclo 1: Capacitación general de la empresa y limpieza de archivos.

4.1.2. Ciclo 2: Inicio de procesamiento de órdenes de compra y gestión directa con clientes y áreas como logística y financiera, así mismo como el seguimiento de inventarios y pronósticos de ventas.

4.1.3. Ciclo 3: Tareas del ciclo 2 con mayor seguimiento de inventarios debido a una escasez de producto.

4.1.4. Ciclo 4: Entrega del informe de resultados para el uso en el año 2024 y finalización de la práctica.

Referencias

- Emmert, A. (2021). *El auge del consumidor eco-comprometido*. Retrieved from ideas.pwc.es: <https://ideas.pwc.es/archivos/20210716/el-auge-del-consumidor-eco-comprometido/>
- European Central Bank. (2023). *Everything everywhere all at once: responding to multiple global shocks*. Retrieved from ecb.europa.eu: https://www.ecb.europa.eu/press/key/date/2023/html/ecb.sp230322_2~af38beedf3.en.html
- Luker Chocolate. (2023). *The Chocolate Dream*. Retrieved from lukerchocolate.com: <https://www.lukerchocolate.com/en/beyond-sustainability/the-chocolate-dream/>
- Luker Chocolate. (2023). *WELCOME TO LUKER CHOCOLATE*. Retrieved from lukerchocolate.com: <https://www.lukerchocolate.com/en/>
- Restrepo, S. (2023). *WHAT DO WE MEAN BY A BRAND WITH PURPOSE?* Retrieved from Lukerchocolate.com: <https://www.lukerchocolate.com/en/beyond-sustainability/purpose-driven-chocolate-brands/>
- Sousa, D. (2023). *Precio del cacao alcanza su nivel más alto en 44 años*. Retrieved from Bloomberg: <https://www.bloomberglinea.com/2023/10/23/precio-del-cacao-alcanza-su-nivel-mas-alto-en-44-anos/>
- Zambrano, M. (2023). *La Importancia de la Comunicación Interdepartamental en el Éxito Empresarial*. Retrieved from LinkedIn: <https://www.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-comunicaci%C3%B3n-interdepartamental-en-marcelo-/?originalSubdomain=es>

Anexos.

Visualización previa panel de Power BI:

