

Plan De Mejora Prácticas Profesionales Cerocatorce Tarjetas MasterCard

Liliana Alejandra Gómez Pérez

Universidad Santo Tomas de Aquino
Facultad de Negocios Internacionales

Profesor:

Jorge Eliecer Gaitán Méndez

Bogotá, Colombia

Enero 2023

Resumen

El siguiente plan de mejora tiene como objetivo dar a conocer uno de los productos más llamativos que se comercializa la compañía Cerocatorce, y que ha tenido una buena acogida por parte los clientes por ser un incentivo económico avalado por MasterCard, sin embargo, presenta una serie de incidencias que no deja en alto el nombre de la empresa, por esta razón se decide incursionar al mercado de los Cash Code y que mejor hacerlo bajo el aval de una empresa colombiana exitosa como lo ha sido NEQUI. Con dicha Alianza se mitiga el margen de error con las tarjetas MasterCard y se ofrece un mejor servicio a los clientes, esperando que de igual forma tenga una buena acogida y haya un aumento en las ventas para mejorar las utilidades de la compañía con este incentivo económico.

Agradecimientos

Al hacer un alto en el camino y mirar hacia atrás para ver el avance que he tenido me queda únicamente dar las ¡Gracias! A cada una de las personas que me han acompañado en este recorrido tan valioso para mi vida.

Gracias, mamá por el apoyo que me has brindado, por la fortaleza que me has transmitido, por las palabras que cada noche al llegar a casa después de un día de trabajo y de universidad me regalabas, por haberme guiado en el camino de la educación y porque nunca fuiste una mamá ausente.

A mis compañeros que día a día me acompañaban y me apoyaban en cada decisión que tomaba ¡Gracias! Siento admiración por la institución y por los valiosos docentes que me guiaron y me compartieron sus conocimientos, su humanidad y sus grandes historias de vida, me siento agradecida con la vida por haberlos puesto en mi camino.

Y finalmente a mis amigos cercanos que durante mi proceso me acompañaron, me aconsejaron, y me sacaban algunas veces de la rutina para recuperarme y seguir con todas las fuerzas para cumplir esta gran meta ¡Gracias! Quiero que sepan que por cada uno de ustedes esta meta se logró, los admiro y respeto.

Introducción

En el siguiente trabajo se implementa un plan de mejora para el área de Payment de CEROCATORCE, empresa donde realicé mis prácticas profesionales como ejecutiva comercial. En el transcurso de mi práctica profesional pude evidenciar como el dinero electrónico se ha convertido en una nueva opción de incentivos para las personas, por su facilidad y seguridad de uso, con la posibilidad de no ser tomada como una extensión del salario. Por lo que Cerocatorce implementó las tarjetas monedero-avaladas por MasterCard, facilitando el proceso de incentivos económicos a nuestros clientes y a sus diferentes usuarios.

Al ser este producto uno de los incentivos económicos mejor recibidos por el tipo de target que manejan nuestros clientes, es de suma importancia tener en cuenta que al momento en que se realizan las recargas de dinero a cada tarjeta presentan una variación diaria por la tasa representativa del mercado, ya que, estas se realizan directamente desde México, donde se encuentra la oficina principal de la compañía y se ven afectados al momento de realizar la conversión a pesos colombianos, por ello, se presentan quejas diarias de los clientes al evidenciar que sus usuarios tienen una suma diferente de dinero del que solicitaron por recargas.

Por mis análisis y vivencias diarias en la compañía, planteé una solución para ambas partes, realizando alianzas con Nequi, una de las App más utilizadas en Colombia, adquiriendo uno de sus productos para la distribución de dinero “Cash Code” que consiste en la generación de códigos de diferentes denominaciones de dinero y se realiza la carga en pesos colombianos a la APP de Nequi directamente de cada usuario.

Contenido

Cerocatorce Publicidad SAS	6
1.1 Aspectos Generales	6
1.1.1 Misión.....	6
1.1.2 Visión.....	6
1.1.3 Valores corporativos	6
1.1.4 Ubicación Geográfica.....	7
1.1.5 Estructura Organizativa.....	7
1.1.6 Departamento de desarrollo de la práctica profesional.....	8
2.1 Análisis DOFA.....	8
2.2 Planteamiento Central.....	9
2.3 Objetivo General.....	11
2.3.1 Objetivos específicos.	11
2.4 Contenido Plan De Mejora.....	11
2.5 Seguimiento de la práctica profesional	12

Cerocatorce Publicidad SAS

Aspectos Generales

Compañía con más de 20 años de experiencia desarrollando estrategias y herramientas especializadas en promociones, programas de incentivos y fidelización, experiencias de marca y tecnologías afines que permiten recompensar a los diferentes perfiles, con presencia en México, España, Francia, Portugal, Colombia y Guatemala. El grupo se caracteriza por contar con un amplio catálogo de productos digitales (bonos) de marcas líderes en la industria, emisión de tarjetas monedero, entradas y combos de cine, tiempo aire, experiencias y certificados de viaje que funcionan como recompensas para estrategias de marketing, fuerza de ventas y recursos humanos. (Cerocatorce, s.f.)

1.1.1 Misión

Nuestro propósito es revolucionar la forma de incentivar personas a través de tecnología, calidad, servicio e innovación en nuestros productos. (Cerocatorce, s.f.)

1.1.2 Visión

Nuestra visión es ser la empresa referente de incentivos y recompensas a nivel LATAM. (Cerocatorce, s.f.)

1.1.3 Valores corporativos

- Valentía: Le damos la cara al riesgo con audacia. Ser valientes en medio de la tempestad es nuestro deporte favorito.
- Resiliencia: Es nuestra postura positiva para sortear los momentos críticos.
- Determinación: Somos resolutivos. La disciplina y la fuerza de voluntad nos han servido para superar expectativas y objetivos por igual.

- **Adaptabilidad:** Aunque el mundo gire rápido, no nos da vértigo. Somos ágiles para desarrollar productos y flexibles para transformarlos conforme lo exige el entorno.
- **Inconformismo:** Nacimos inquietos y un poco rebeldes. Para nosotros, la inconformidad es un detonante de grandes ideas y acciones poderosas.
- **Piensa en grande:** Empezamos 5 personas con un escritorio y muchos planes. Ahora tenemos escritorios en 5 países y un equipo de más de 150 personas para hacer realidad cada uno de esos planes. Vamos a pasos grandes y firmes. (Cerocatorce, s.f.)

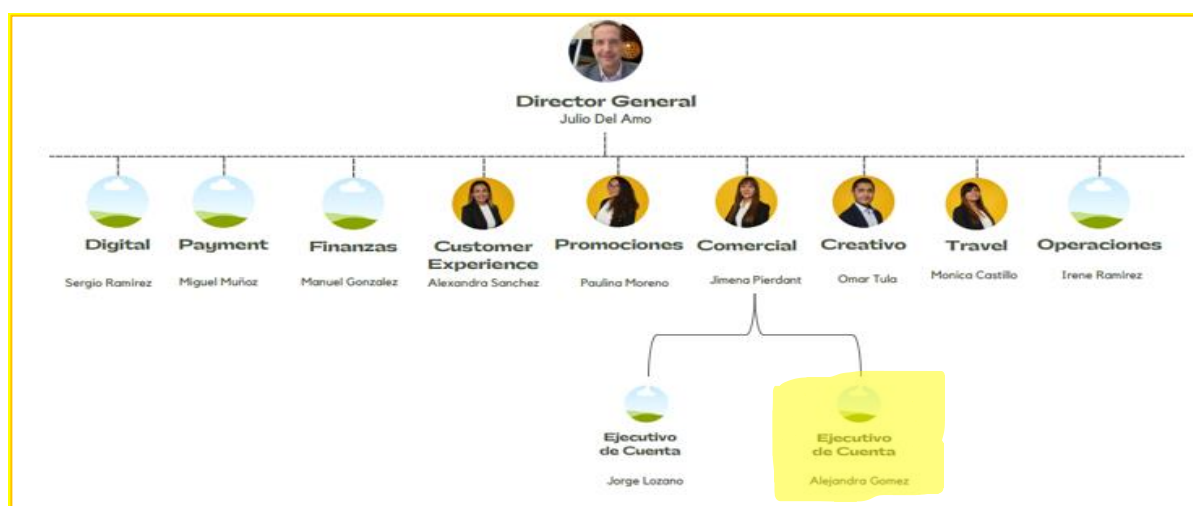
1.1.4 Ubicación Geográfica

México - Ciudad de México – Oficina Principal. Calle Eucken 8 interior 201, Anzuares, 11590 México. Menciono la oficina principal, ya que, trabajo de la mano con ellos, es necesario para cumplir con todos los procesos en Colombia.

Colombia – Bogotá D.C

Transversal 22 No. 98 – 82 Edificio Porta 100, oficina 1001.

1.1.5 Estructura Organizativa



Fuente: creación propia con base en la información de RRHH de la empresa.

1.1.6 Departamento de desarrollo de la práctica profesional

Realicé mis prácticas profesionales en el área comercial de Colombia desempeñando las siguientes funciones principales

- Buscar activamente nuevas oportunidades de venta, a través del establecimiento de contactos y medios sociales.
- Preparar y ofrecer presentaciones adecuadas sobre productos y servicios.
- Negociación de cláusulas, términos y condiciones de los contratos.
- Garantizar la disponibilidad de existencias para ventas y demostraciones
- Participar en nombre de la empresa en exposiciones y conferencias
- Negociar/cerrar acuerdos y gestionar quejas u objeciones
- Cumplimiento de objetivos y metas.

Dichas funciones me ayudaron a tener un amplio conocimiento de las necesidades de los clientes y sus preferencias, de las cuales fueron de gran ayuda para aumentar mis conocimientos y lograr cumplir a más del 100% mis metas trimestrales. Durante este proceso tuve que tomar el riesgo de manejar cuatro de los clientes que más facturan en Colombia, logré renovar los contratos para un año más de relaciones comerciales y abarcar áreas como recursos humanos para ampliaciones de las cuentas.

2.1 Análisis DOFA

El siguiente análisis ayudará a Cerocatorce a tomar la mejor decisión para realizar el reemplazo de las tarjetas avaladas por MasterCard e iniciar con el lanzamiento de un nuevo producto que le dará un valor agregado por ser netamente digital y estar avalado por una marca colombiana como lo es NEQUI.

CEROCATORCE

Análisis DOFA para las tarjetas Master y para los Cash Code de Nequi

F Fortalezas	- Cerocatorce es Partnership International con MasterCard y pertenece al 10% de los clientes que cuenta con un plataforma propia para el manejo de la información de las tarjetas. - Pioneros en tener una alianza empresarial con Nequi para la comercialización de Cash code. - Cuenta con más de 6 años de experiencia manejando el mercado colombiano de incentivos económicos B2B.
D Debilidades	- Perdidas de dinero al realizar las recargas de las tarjetas MasterCard desde México por tener una divisa diferente. - Se manejan reprocesos con México para realizar transacciones de los incentivos económicos como las tarjetas Master.
O Oportunidades	- Interés de Nequi para trabajar en conjunto con nosotros para la comercialización del nuevo producto Cash Code. - Disponibilidad de ambas partes para realizar desarrollos de plataformas y poder enlazar aplicaciones para que el manejo de operatividad y disponibilidad de los Cash Code sea mucho mas amigable. - Crecimiento de compras de los clientes que en el momento manejan Tarjetas MasterCard por la disminución de costos.
A Amenazas	- Crecimiento de la inflación que genera fluctuaciones en el mercado. - Riesgo e incertidumbre política. - Posible resistencia de los clientes actuales por el cambio de tarjetas MasterCard a Cash Code de Nequi.

Fuente: Elaboración propia.

2.2 Planteamiento Central

Las tarjetas prepago o monedero de MasterCard, Cerocatorce las ofrece a sus clientes como un incentivo económico, sin embargo, tienen múltiples funciones, las cuales se resaltan para las diferentes necesidades de los clientes; funcionan como tarjetas para gasolina, para compra de canasta familiar, para dotación y como tarjetas corporativas, se acomodan a los diferentes proyectos de cada área, ya que, es como tener efectivo, pero de una manera más segura.

En el análisis DOFA identifiqué que la debilidad de este producto es la pérdida del 2% por cada solicitud de recargas que suman más de \$50.000.000 al mes, esto se debe a que las recargas las realizamos en pesos mexicanos, porque, la alianza inicial con MasterCard es directamente con México y se evidencia una afectación en los valores reales de cada tarjeta por la variación de la TRM.

Los grandes competidores de este producto en Colombia son las entidades bancarias que ofrecen facilidad de uso del dinero por medio de APP's o por sus nuevos lanzamientos de productos llamados CASH CODE, que prácticamente funcionan enviando dinero por medio códigos que genera cada entidad y se puede manejar por medio de transferencias a cuentas bancarias o entre las mismas APP's o como Nequi los define, son productos que permite a las empresas enviar códigos de forma fácil, rápida y segura a sus colaboradores, clientes o proveedores para cambiarlos por plata en una cuenta Nequi.

Fue de suma importancia realizar un análisis de las tarjetas monedero, ya que, la mayoría de solicitudes de los clientes más grandes se basan en este producto y venían presentando una serie de incidencias, primero con la parte de los costos logísticos para poder realizar las entregas de las mismas, siguiendo con el incomodo momento por el que pasa el usuario final al ver que el datafono rechazó su tarjeta, y por ultimo al evidenciar en la plataforma de movimientos que el saldo de recargas y de compras variaba de acuerdo a la tasa representativa y generaba perdidas para Cerocatorce, puesto que al cliente se le tenía que responder por la cantidad exacta en pesos colombianos.

Al momento en el que iniciamos la búsqueda de varias opciones para mitigar las incidencias que se venían presentando, encontramos que los CASH CODE directamente de NEQUI Colombia, nos facilita el manejo del producto y las relaciones con los clientes actuales, ya que, se elimina la perdida de dinero por tener la posibilidad de que, los códigos contengan pesos colombianos, es decir, no se evidenciará variaciones en los valores por la tasa cambiaria y brindaremos más seguridad y confiabilidad al cliente, adicional que, se erradica el costo del plástico, el costo de los envíos, disminuye la carga operativa para ambas partes y el costo del fee de gestión (comisión para Cerocatorce) por cada transacción, sin embargo, tengo ciertos limitantes con el 5% mis clientes que pertenecen al sector asegurador y trabajan directamente con bancos, porque, no podemos ofrecer productos que pertenezcan a la competencia.

2.3 Objetivo General

Implementar el producto CASH CODE en el marco temporal de los meses de noviembre y diciembre del año 2022, a partir de la implementación de alianzas con NEQUI con el fin de no generar pérdidas de dinero a la compañía Cerocatorce Colombia.

2.3.1 Objetivos específicos.

- Describir los principales elementos de Cash Code de Nequi por medio de un asesor a partir del mes de septiembre hasta antes de su lanzamiento en noviembre.
- Realizar diferentes pruebas de manejo y uso de los Cash Code para que en noviembre se pueda ofrecer a nuestros clientes y sea un producto 100% rentable.
- Analizar la importancia de la alianza estratégica con la cuenta empresarial de Nequi con el fin de garantizar los recursos económicos de Cerocatorce.

2.4 Contenido Plan De Mejora

En las primeras cuatro (4) semanas de mis prácticas realicé un arduo seguimiento a mis clientes que adquieren las tarjetas MasterCard e identifiqué que presentaban tres incidencias, las cuales son, el cambio de montos en dinero por la tasa representativa, los costos al adquirir el plástico y los costos de envíos de las tarjetas en Bogotá y a nivel nacional. Por estas razones dediqué las siguientes semanas para investigar y conocer los beneficios de los Cash Code para implementarlos en Cerocatorce.

Con la ayuda del área de Engagement realizamos todo el proceso con los asesores de NEQUI y logramos la aprobación de dirección para la implementación de este producto por sus múltiples beneficios que ofrecen tanto para los clientes como para la compañía. Estos Cash Code, han tenido una acogida del más del 50% de los clientes por la facilidad al momento de distribuir el dinero, porque, al adquirir el producto se reducen los costos y tiempos en los procesos logísticos, los usuarios finales tienen su dinero exacto, ya que, las transacciones se manejan directamente en pesos colombianos (COP) y de inmediato.

En conclusión, al haber hecho estos seguimientos, la compañía tuvo una eliminación total de pérdidas y un 100% de seguridad para obtener la utilidad planeada para este producto.

Tuve el apoyo de la dirección y de todas las áreas en general para este proyecto de implantación de un nuevo producto para el catálogo de la empresa y la satisfacción de que mi aporte fue positivo y productivo para aumentar en un 20% las ventas por cliente y la reducción a un 90% de las incidencias que se venían presentando en el área de Payment.

2.5 Seguimiento de la práctica profesional

CICLOS	FUNCIONES	LOGROS Y LIMITACIONES
Agosto: Seguimiento de clientes actuales que manejan tarjetas MasterCard, para identificar las incidencias e inconformidades que presentan. Septiembre: Primeras reuniones con un asesor de Nequi para conocer el producto Cash Code y como implementar el producto en Cerocatorce. Octubre: Se realizo la firma correspondiente del contrato para iniciar relaciones comerciales y se realizaron las altas como clientes y proveedores. Noviembre y principios de diciembre: Realización de pruebas para la dispersión de dinero por medio de estos códigos y para la revisión de los mensajes de texto y los correos que contienen la confirmación de parte de Nequi para los usuarios.	Mis funciones durante las 16 semanas de practicas fueron: 1. Conocer muy bien el funcionamiento de las tarjetas MasterCard, identificar y solucionar las incidencias que presentan. 2. Encontrar un producto llamativo, que elimine perdidas de dinero y reemplace las tarjetas MasterCard. 3. Seguimiento de reuniones y avances para la implementación de los Cash Code como producto nuevo. 4. Fijar reuniones con posibles clientes y escuchar sus deseos y preocupaciones 5. Preparar y ofrecer presentaciones adecuadas sobre productos y servicios 6. Negociación de términos y condiciones de los contratos 7. Garantizar la disponibilidad de existencias para ventas y demostraciones	Iniciamos una relación comercial con Nequi implementamos los Cash Code como un incentivo económico amigable con los usuarios, el cual, nos evita perdidas y aumento de operatividad en las diferentes áreas. Con esta nueva alianza somos unos de los pioneros en el sector manejando Cash Code como incentivos económicos, lo que nos permite que nuestros clientes migren al nuevo producto y lograr nuevas negociaciones para ampliar el mercado. He tenido un par de limitaciones por parte de Nequi, ya que la asesora encarga salió a vacaciones y ningún asesor podía continuar con nuestro proceso, al momento de realizar pruebas, los mensajes de confirmación

	8. Participar en nombre de la empresa en exposiciones y conferencias 9. Negociar/cerrar acuerdos y gestionar quejas u objeciones 10. Colaborar con miembros del equipo para obtener mejores resultados 11. Recopilar comentarios y opiniones de los clientes actuales o posibles y compartirlos con los equipos internos	no se han podido programar con la información suministrada por nosotros a mitad de diciembre Nequi entro en vacaciones colectivas.
--	--	---

Referencias

Cerocatorce. (s.f.). Obtenido de Cerocatorce: <https://www.014group.com/>