



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

Plan de mejora prácticas profesionales Consultoría Internacional HOW2GO

Laura Vanesa Sastoque Plazas

Aplicación de metodología Agile para la estandarización a nivel Worldwide

Docente:
Fabio Bastidas

Universidad Santo Tomás
Facultad de Negocios Internacionales
Negocios Internacionales
Bogotá D.C
2023

PARTE I

Resumen

Agradecimientos

El presente proyecto va dedicado a mi familia por acompañarme en cada paso, apoyarme cuando no tenía ánimos de seguir adelante, guiarme y aconsejarme con todo el amor. Gracias a mis seres queridos que me escucharon en mis días más difíciles y no dejaron de apoyarme, en cada paso me acompañaron y me ayudaron a recuperar mi fuerza.

Gracias a mis docentes por el conocimiento que me han transmitido junto a sus palabras de aliento, me han ayudado a ser la profesional que deseaba ser. Gracias al equipo de trabajo de HOW2GO, por acompañarme en este reto que tuve, por su enseñanza y apoyo que tan cálidamente me brindaron y ayudaron a desarrollarme como profesional.

Para finalizar, este proyecto va dedicado a mi misma, con orgullo puedo decir que superé y logré una de las etapas más difíciles que he pasado. Admiró el aprendizaje que encontré en mi crecimiento como persona y profesional.

Introducción

El presente plan de mejora analiza la estructura interna de la empresa How2Go, identifica la problemática en sus debilidades y amenazas, planteando una solución para la mejora de ésta con relación a la estandarización de procesos de trabajo a nivel WorldWide. How2Go es una agencia especializada en internacionalización empresarial y desarrollo de negocio internacional, la cual acompaña y ofrece soluciones personalizadas a los clientes para alcanzar los objetivos y reducir la incertidumbre, el time-to-market y los costes del proceso.

HOW2GO tiene presencia en cuatro continentes, causando que la estandarización de estrategias de trabajo tenga una mayor complejidad por las diferencias culturales. Se busca con la implementación de la metodología Agile utilizada principalmente en la sede de Bogotá, Colombia, obtener una reducción de tiempos y errores, mejora en la calidad de los resultados obtenidos, y así mismo generar una excelente experiencia al cliente sin importar su país de origen o delivery.

Índice

Parte I

Resumen

Agradecimientos

Introducción

1.1 Aspectos Generales.

1.1.1 Misión, Visión y Valores.

1.1.2 Ubicación Geográfica.

1.1.3 Estructura Organizativa.

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

1.1.4.1 Análisis DOFA.

1.1.4.2.1 Fortalezas.

1.1.4.2.2 Oportunidades.

1.1.4.2.3 Debilidades.

1.1.4.2.4 Amenazas

Parte II

2.1 Planteamiento central.

2.2 Limitaciones y alcances.

2.3 Objetivo General.

2.3.1 Específicos.

Parte III

3.1 Propuesta de Mejora.

3.2 Conclusiones.

3.3 Bibliografía.

3.4 Anexos

Parte IV

3.1 Programación de actividades realizadas en la organización.

3.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes

3.1.1.1. Ciclo 1

3.1.1.2. Ciclo 2

3.1.1.3. Ciclo 3

3.1.1.4. Ciclo 4

1.1 Aspectos Generales

How2Go Consulting nace en el año 2013, maneja más de 9 años de experiencia y cuenta con 13 sedes en cuatro continentes. Se especializa en proporcionar servicios de consultoría empresarial a clientes en todo el mundo. La empresa se enfoca en ayudar a sus clientes a alcanzar sus objetivos empresariales y a aumentar su rentabilidad a través de una variedad de servicios, incluyendo consultoría estratégica, gestión de proyectos, análisis de datos y desarrollo de software personalizado. How2Go también se enfoca en establecer relaciones a largo plazo con sus clientes, trabajando estrechamente con ellos para entender sus necesidades y objetivos empresariales únicos. Maneja su propia metodología: **“Ciclo del agua”**, se basa en tres fases: **Condensación**, se realiza un análisis interno de la empresa y a continuación se plantea la estrategia según las necesidades y particularidades del cliente; **Precipitación**, se ejecuta la estrategia y se consolida en el mercado destino; **Evaporación**, HOW2GO se retira dejando a la empresa para que continúe su crecimiento orgánico.

1.1.1 Misión, Visión y Valores

Misión: Apoyar y facilitar las operaciones de internacionalización y comercio exterior de nuestros clientes, proponiendo soluciones que ayuden a alcanzar los objetivos establecidos, reduciendo la incertidumbre, el time-to-market y los costes y errores por desconocimiento.

Visión: Establecernos como el partner de referencia a nivel mundial de servicios de internacionalización y comercio exterior. Buscamos convertirnos en el vehículo principal de las empresas en procesos de internacionalización, siendo la marca privada número 1 y complemento perfecto a los organismos públicos.

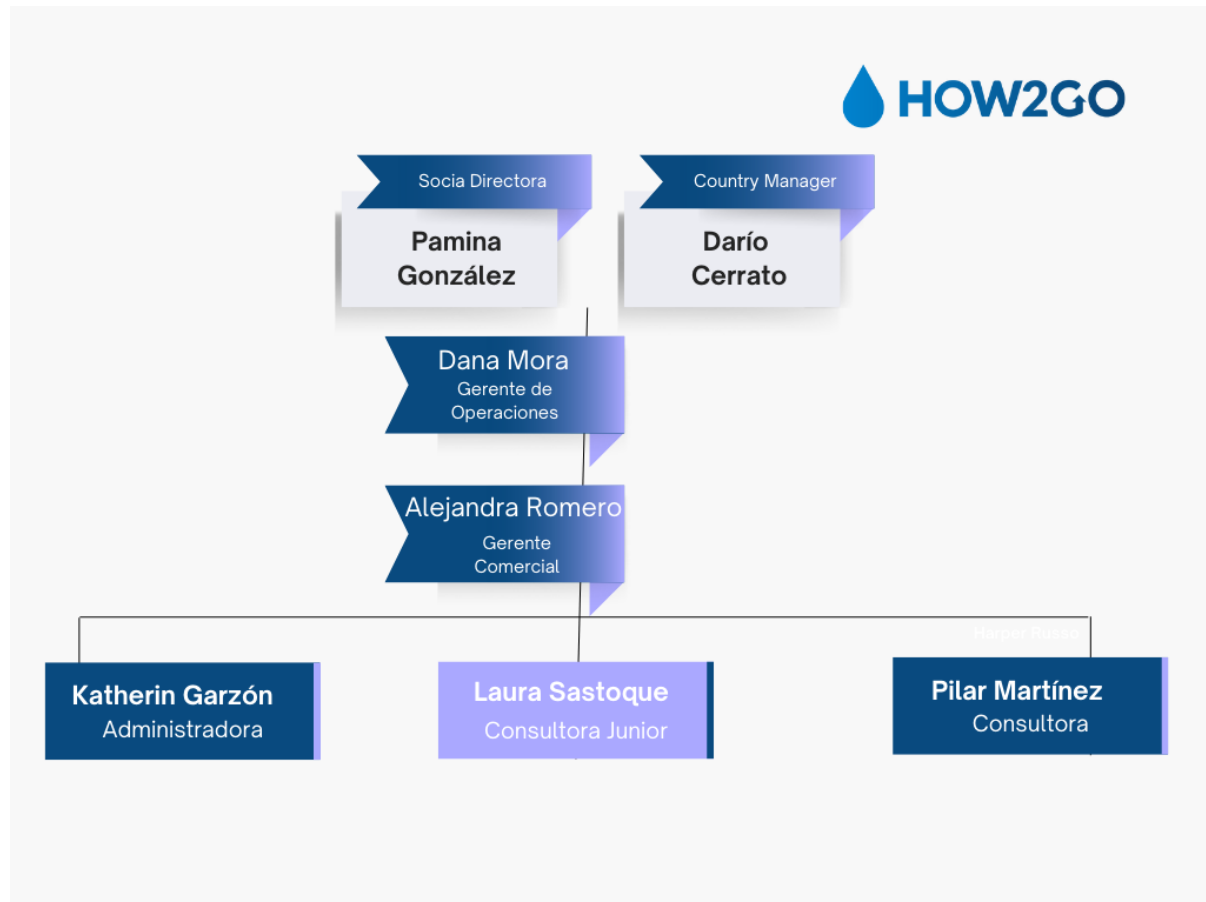
Valores: Confianza, Calidad, Compromiso e Innovación

1.1.2 Ubicación Geográfica

HOW2GO está presente en cuatro continentes, cuenta con 13 sedes en: Brasil, Chile, Colombia, Perú, México, Hong Kong, Shanghai, Seúl, Costa de Marfil, Marruecos, España,

Portugal y Reino Unido.

1.1.3 Estructura Organizativa



1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica

- **Operaciones:** Unidad encargada del diseño de procesos y metodologías de ejecución de servicios, lanzamiento de nuevos servicios, apoyo a unidades de planificación estratégica y resolución de incidencias, ejecución en zona geográfica, implantación procesos y metodologías locales.
- **Comercial:** Se encarga del relacionamiento institucional corporativo, la estrategia comercial corporativa, coordinación de proyectos comunes entre unidades, estrategia comercial local, seguimiento de proyectos y relacionamiento institucional local.
- **Marketing:** Unidad encargada del Branding, marketing estratégico corporativo y local, diseño merchandising corporativo y local, monitorización KPI's corporativos y locales, y traducción documental.

1.1.4.1 Análisis DOFA

Fortalezas	Oportunidades
➤ Experiencia digital ➤ Flexibilidad (conocimiento del mercado local) ➤ Presencia real propia internacional ➤ Empresa ágil ➤ Servicio al cliente eficaz (el 44% de los proyectos realizados se califican satisfactoriamente). ➤ Mejora Continua	➤ Empresas abiertas a servicios digitales ➤ Restricciones a la movilidad para clientes y competencia ➤ Inversión pública para la reactivación ➤ Ofrecer servicios multidesfino gracias a la virtualidad
Debilidades	Amenazas
➤ Incapacidad para bajar el precio, porcentaje y/o oportunidades que se pierden por el precio ➤ Servicios percibidos caros para el mercado ➤ La estandarización de procesos baja a nivel WorldWide. ➤ Poca adaptabilidad al cambio. ➤ Tiempos de comunicación extensos.	➤ Debilidad del peso colombiano frente a otras monedas ➤ Mercado poco dado al outsourcing ➤ Caída de la economía colombiana ➤ Incertidumbre global ➤ Competencia creciente a precios bajos

PARTE II

2.1 Planteamiento central

La estandarización de procesos de trabajo es un factor que afecta a nivel WorldWide a How2Go, sus diferencias culturales ocasionan que cada país maneje los proyectos con su propia metodología, causando baja adaptabilidad en el entorno global, tiempo de entrega mayor, baja eficiencia y comunicación en ocasiones y poca identificación en los errores a tiempo, causando que no se genere una buena satisfacción frente al cliente.

2.2 Limitaciones y alcances

Teniendo en cuenta la problemática que presenta How2Go a nivel WorldWide, la metodología que se presentará a continuación, ayudará a generar la estandarización de procesos de trabajo, mejorando su velocidad, adaptabilidad, comunicación, eficiencia y calidad en la entrega de los proyectos, identificar y evitar errores y/o problemas en la ejecución del proyecto, ocasionando mejora en la satisfacción del cliente y así mismo generar una excelente imagen como empresa y relaciones estrechas.

La metodología Agile es muy beneficiosa para los negocios internacionales debido a su enfoque en la adaptabilidad, la colaboración y la mejora continua. Las empresas internacionales como How2Go, enfrentan desafíos únicos en términos de operar en diferentes culturas y mercados, lo que puede requerir una mayor flexibilidad y capacidad de adaptación.

2.3 Objetivo General

Estandarizar y mejorar las estrategias de trabajo de How2Go a nivel WorldWide por medio de la metodología Agile.

2.3.1 Específicos.

- Reducir el tiempo de entrega y costes de los proyectos.
- Mejorar la eficiencia y calidad de los proyectos.

- Generar adaptabilidad y flexibilidad para el cambio y/o identificación de errores.
- Mejorar la comunicación y productividad de la empresa.

Parte III

3.1 Propuesta de Mejora

Se presenta la metodología Agile como plan de mejora, teniendo en cuenta el entorno empresarial internacional en el que se encuentra la consultora internacional How2Go, con el objetivos de ayudar a la la empresa en su estandarización y mejora de estrategias de trabajo con relación a adaptarse a los cambios, mejora en los tiempos, comunicación y la calidad del servicio y generar una excelente satisfacción en el cliente debido que esta metodología es una forma de gestión de proyectos con 12 principios y 4 valores que son:

1. **Los individuos e interacciones por encima de los procesos y las herramientas:** El factor humano es una parte esencial en el éxito, tener un equipo de trabajo con personas que cuenten con la capacidad de adaptación es mayor cercanía al éxito.
2. **Software funcionando por encima de la documentación:** Se busca la reducción de documentos innecesarios, estructurar la metodología de trabajo con los documentos necesarios que brinden de manera corta y elemental la información del proyecto.
3. **La colaboración del cliente por encima de la negociación del contrato:** El cliente es el centro del proyecto, se busca trabajar con él en conjunto en todo el proyecto, para el alcance de la meta y/o objetivo deseado.
4. **La respuesta al cambio por encima del seguimiento de un plan:** La adaptabilidad y flexibilidad son fundamentales para el desarrollo del negocio, poder adaptarse al cambio es fundamental para el alcance del éxito.

Para implementar la metodología Agile en How2Go, se tiene en cuenta los puntos que le ayudan a tener mayor eficiencia y los puntos de mejora. Se establece la estrategia

principalmente en capacitar al equipo WorldWide y realizar seguimiento en la implementación de los nuevos ítems establecidos:

1. El Gerente de Operaciones a nivel WorldWide, capacitará al equipo para comprender los valores, principios de la metodología Agile y los cambios que se realizarán para establecer la meta conjunta y el marco de trabajo productivo y efectivo.
2. How2Go presta variedad de servicios y se ejecutan según la necesidad del cliente, por lo tanto, no en todos los proyectos hay una respuesta efectiva con relación a los cambios que se puedan presentar. La comunicación entre Gerencia y Delivery puede ser tardía, causando que el tiempo de respuesta para la adaptación sea menor y se generen errores en la ejecución del proyecto. Por este motivo, por medio de la implementación de la metodología Agile, se busca mejorar la comunicación y tiempo de respuesta frente al cambio y/o errores.

Establecer en la estructuración de los documentos un ítem específico para conocer el estado del proyecto y las anotaciones importantes, generan que Gerencia y/o Delivery puedan estar al tanto del avance del proyecto con un tiempo más corto de comunicación y adaptable con la diferencia horaria.

3. How2Go cuenta con un equipo de trabajo multidisciplinario, variedad de perfiles profesionales con distintos conocimientos y/o habilidades. Esto le ha permitido ser más innovador y eficiente al desarrollar un negocio.
4. Desde la estructuración de estrategia para desarrollar los proyectos, How2Go cuenta con un documento llamado “Check List”, en el que se enlista las tareas por desarrollar en línea de tiempo. Este documento permite que se genere un orden en la ejecución del proyecto y abordar todos los factores, pero no todas las sedes utilizan este documento, causando que se comenten errores en el proyecto. Capacitar acerca de la estructura de desarrollo de negocios interna es fundamental para realizar de manera

eficiente el proyecto y brindar la imagen que How2Go desea, un excelente servicio y/o trabajo en cualquier parte del mundo.

5. How2Go desarrolla entre la estrategia presentada al cliente, un cronograma para conocer en qué tiempo se realizarán las etapas del proyecto, en ocasiones las sedes no se centran en el cronograma y se causa un tiempo de entrega mayor. Generar una planificación en sprints (cortos periodos de tiempo) y tareas específicas, mejorará los tiempos de entrega.
6. How2Hgo realiza la retroalimentación para analizar los factores y conocer sus puntos fuertes y puntos de mejora. Además, las sedes que se han logrado destacar en un proyecto, comunican su proceso de ejecución para que las demás sedes puedan aplicar la estrategia realizada. En esta retroalimentación, se evidencia que How2Go WorldWide no cuenta con una estandarización de procesos.

3.2 Conclusiones

Desde la estructura organizacional de How2Go, permiten que los practicantes puedan comenzar a ejercer la carrera, adquiriendo en escala las funciones y responsabilidades de un profesional. Esto me permitió tener un excelente crecimiento profesional para desenvolverme con mayor facilidad en el campo, y así mismo tener un panorama más claro acerca de la empresa y el mercado internacional.

El ambiente laboral es ameno, desde mi proceso de aprendizaje, al cometer errores o no saber que hacer, los jefes y mis compañeros de trabajo con amabilidad me enseñaban. Este ambiente permite que la empresa pueda avanzar extraordinariamente, pues al crear oportunidades y/o propuestas comerciales con todas las ideas bienvenidas, se crea un trabajo en equipo con base sólida.

How2Go brinda la oportunidad de crecimiento profesional, estuve presente en reuniones con grandes empresarios como los Directores Comerciales de empresas Marroquies o por

ejemplo, directores comerciales del Grupo Éxito. Además, me brindaron la oportunidad de asistir al **She Is Global Forum 2022**, que se desarrolló en Cartagena y me permitió relacionarme con grandes mujeres emprendedoras y/o empresarias como Silvana Ratti, presidenta de la cámara de mujer empresarias de Argentina.

How2Go es una empresa con mejora continua, debo resaltar que la sede How2Go Colombia se destaca en su trabajo a comparación de las demás sedes, las cuales también realizan un buen trabajo pero al realizar la comparación internacional, se evidencia deficiencias. Una fortaleza es que es una empresa con mejora continua y constantemente implementan estrategias para su mejora.

3.3 Bibliografía

BBVA. (2023, 19 enero). ¿Qué es la metodología «agile»? BBVA NOTICIAS.

<https://www.bbva.com/es/metodologia-agile-la-revolucion-las-formas-trabajo/>

Pursell, S. (2023, 20 enero). Metodología Agile: qué es y cómo aplicarla a tu proyecto.

<https://blog.hubspot.es/marketing/metodologia-agile>

S. (2022, 1 septiembre). Metodologías Agile: los 4 valores y 12 principios del Manifiesto

Ágil. Sentionio. <https://sentionio.io/blog/valores-principios-agile-manifiesto-agil/>

PARTE IV

3.1 Programación de actividades realizadas en la organización

En mi periodo de prácticas profesionales, creé bases de datos de distintos sectores, elaboré informes técnicos de sectores para programas de compradores e informes finales de misiones comerciales. Realice estrategias de mercado, ejecute misiones comerciales, agendas comerciales, mapeo de oportunidades y creación de propuestas comerciales. Estuve también desempeñándome en el área de marketing, realizando piezas gráficas para la difusión de eventos. Participé en las reuniones internas y externas de los distintos proyectos, asistí a

eventos comerciales como el She Is Global Forum 2023 y manejé la plataforma interna de CRM para el seguimiento de los leads identificados.

3.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes

3.1.1.1. Ciclo 1

Agosto: Se inicia la participación en el proyecto **SIER** (Agenda Comercial), se aprende a realizar Bases de Datos, redacción de correos electrónicos para mayor engagement, speech comercial vía llamada y se comienza a identificar el manejo de tiempo por proyecto. Se aprende a realizar informes de sector y/o programas de compradores para ferias de IFEMA (**Institución Ferial de Madrid**) como Genera, Feria Internacional de Energía y Medioambiente o Tecnova, Piscinas.

Septiembre: Se comienza a manejar la Red Social Twitter, en la cual se establece un calendario editorial y estrategia de marketing para obtener un mayor alcance y reconocimiento en el mercado. Se realiza blog de **Oportunidades de mercado entre Colombia - Venezuela tras el restablecimiento de las relaciones comerciales**, aprendiendo a analizar datos brindados por plataformas como LegisComex. Se comienza a ejecutar la misión comercial **ANICE**, potenciales proveedores de cárnicos de España en búsqueda de potenciales compradores peruanos, se evidencia la complejidad para el ingreso al mercado peruano y lo importante de conocer las diferencias culturales.

3.1.1.3. Ciclo 2

Octubre: Se realiza retroalimentación del proyecto SIER, el cual tuvo poca eficacia y se aprende a realizar informes y/o análisis para identificar los factores a mejorar. Se comienza a estructurar y ejecutar la misión comercial **AMDIE**, en la cual se desarrolla la creatividad y aprendizaje para nuevos métodos eficientes en la conexión entre potenciales empresas proveedoras marroquíes y potenciales compradores latinoamericanos. Se aprende a identificar si el perfil de la empresa es potencial, estar a cargo de la agenda y reunión comercial para el

excelente desarrollo de estas. Además, se empieza a obtener reconocimiento en el mercado, por ejemplo, reconocimiento por parte de los directores comerciales de las empresas marroquíes o compradores como grupo Éxito.

Noviembre: Se participa en el evento **She Is Global Forum 2022**, evento más grande de equidad de género, en el que se presentan grandes mujeres emprendedoras y/o empresarias. Se continúa desarrollando la habilidad para las relaciones internacionales e identificación de oportunidades comerciales para el desarrollo de negocios, ejerciendo lo aprendido en la materia de protocolo y etiqueta con el fin de presentar una excelente imagen frente al mercado de relaciones internacionales.

3.1.1.4. Ciclo 3

Diciembre: Se finaliza la misión comercial de AMDIE y se entregan los informes finales, la misión se desarrolló de manera eficiente y satisfactoria para el cliente. Al ejecutar la misión se detectaron oportunidades comerciales, como la búsqueda de proveedores de productos específicos, se comienza el aprendizaje para la creación de propuestas comerciales.

Enero: Se comienzan a ejecutar la estrategia comercial para la creación de nuevas oportunidades comerciales, se realizó bases de datos con relación a las cámaras de comercio para participar en cluster o bases de datos de sectores como cosmética para ofrecer los servicios de How2Go.

3.1.1.4. Ciclo 4

Febrero: Se entrega la misión comercial de ANICE y se realiza la retroalimentación correspondiente. Se ayuda a la sede de España a encontrar 4 compradores colombianos para la feria **Lisbon Food Affair 2023**, se evidencia la mala organización por parte de las demás sedes y la mala comunicación, pues a los compradores se les envió en distintas ocasiones información errónea o que se contradecía a lo inicialmente informado.