

Informe final práctica empresarial KFC

Yulianna Vergel Herrera

Trabajo de grado para optar el título de Profesional en Negocios Internacionales

Director

Jaime Alexander Rangel Cáceres

Magister en Administración

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Negocios Internacionales

2024

Dedicatoria

Dedico este trabajo de grado y mi carrera a mi hermosa familia, quienes siempre estuvieron a mi lado, apoyándome en cada etapa de mi vida y brindándome su inmenso amor.

Quiero dedicar especialmente este logro a mi padre, quien con esfuerzo y dedicación me proporciono todas las herramientas para convertirme en una profesional. Su ejemplo de valores, amor y entrega fueron una fuente de fortaleza y motivación. Este logro es una forma de expresar mi profundo agradecimiento por todo tu apoyo.

Agradecimientos

Agradezco primeramente a Dios por darme la oportunidad de ser una profesional. De igual manera, agradezco a mi papa, mama y hermanos quienes con su amor incondicional me han sostenido y apoyado en cada momento. Su compañía ha sido fundamental, y saber que cuento con ellos me inspira a soñar y creer que, con su apoyo, puedo alcanzar cada uno de mis objetivos

Agradezco a mis compañeras de universidad, gracias por su amistad y compañía. Su aliento y el trabajo en equipo fueron esenciales para lograr este éxito. Compartir experiencias, conocimiento, risas y momentos inolvidables me llena de gratitud y felicidad.

Agradezco al equipo de compras de KFC quienes me brindaron apoyo, conocimiento y enseñanzas inolvidables. Gracias por compartir espacios amenos y hacer de mi primer acercamiento laboral una experiencia enriquecedora. En especial, agradezco a Johanna Martinez por sus grandes consejos, por su apoyo y respaldo durante mi periodo de prácticas.

Agradezco a la Universidad Santo Tomás por brindarme la oportunidad de formarme como profesional, así como por todo el conocimiento y preparación que me han permitido avanzar hacia el cumplimiento de todos mis sueños y metas.

Agradezco a cada una de las personas que me han apoyado y acompañado durante todo el viaje de mi vida.

Contenido

Introducción	12
1. Contexto de la práctica empresarial	13
1.1 Justificación.....	13
1.2 Objetivos	14
1.2.1 Objetivo general	14
1.2.2 Objetivos específicos.....	14
2. Perfil de la Empresa	15
2.1 Razón Social de la empresa.....	16
2.2 Objeto Social de la empresa	16
2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa	16
2.4 Estructura organizacional	16
2.4.1 Misión de la empresa.....	16
2.4.2 Visión de la empresa.....	17
2.4.3 Organigrama de la empresa	17
2.5 Aspectos económicos	18
2.5.1 Entorno macroeconómico.....	18
2.5.2 Entorno Microeconómico.....	19
2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa	20
2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa	21
3. Cargo y funciones desempeñadas	22
3.1 Cargo desempeñado	22
3.2 Funciones asignadas	22

PRACTICA EMPRESARIAL KFC	5
3.3 Procesos, procedimientos y herramientas	23
4. Marco conceptual y normativo	26
4.1 Marco conceptual	26
4.2 Marco normativo	27
5. Aportes	27
5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa	28
5.1.1 Identificación de la situación problemática	30
5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa	31
5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros	34
5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo	35
5.3 Plan de mejora	36
5.3.1. Aspectos a mejorar	38
5.3.2. Metas	40
5.3.3. Acciones	42
5.3.4. Indicador	44
5.3.5. Hacer / verificar	46
5.3.6. Responsable	47
5.3.7. Recursos	47
5.3.8. Cronograma	48
6. Conclusiones y recomendaciones	48
Referencias.....	51

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Funciones del practicante de compras en KFC</i>	22
Tabla 2. <i>Propuesta de plan de mejora</i>	36
Tabla 5. <i>Cronograma para el plan de mejora</i>	48

Lista de figuras

Figura 1. <i>Organigrama de KFC</i>	17
Figura 2. <i>Organigrama del área de compras de KFC</i>	18
Figura 3. <i>Análisis PEST – KFC</i>	19
Figura 4. <i>Portafolio de productos KFC</i>	21
Figura 5. <i>Hoja de Excel para la trazabilidad de las importaciones</i>	32

Resumen

Este informe tiene como objetivo presentar la experiencia adquirida durante la práctica en Kentucky Fried Chicken (KFC), una reconocida franquicia dedicada a la venta de comidas rápidas. La práctica se llevó a cabo en el área de compras, donde el estudiante colaboró en la identificación de proveedores potenciales, tanto nacionales como internacionales, y en la revisión de la documentación necesaria para las operaciones de importación. Además, el estudiante fue responsable de hacer seguimiento a los proveedores asegurando el cumplimiento de los requisitos establecidos por la casa matriz, lo cual es fundamental para garantizar la aprobación y llevar a cabo la compra de los productos requeridos. El informe también aborda la situación problemática que enfrenta la franquicia en el ámbito de las importaciones, detallando el proceso de identificación de la problemática y la propuesta de solución planteada. Durante el periodo de prácticas, el estudiante participó activamente en reuniones de negocio, apoyó el abastecimiento de productos para las áreas administrativas y los locales, contribuyó a la implementación del portal B2B y colaboró en las operaciones de importación y en el cumplimiento de las solicitudes de la casa matriz. Esta experiencia de práctica empresarial resultó ser altamente enriquecedora y valiosa a nivel personal, permitiendo al estudiante acercarse a la realidad profesional, asumir nuevas responsabilidades y adquirir conocimientos previamente desconocidos.

Palabras claves: franquicia, abastecimiento, proveedores potenciales, importación

Abstract

The purpose of this report is to present the experience acquired during the internship at Kentucky Fried Chicken (KFC), a well-known franchise dedicated to the sale of fast food. The internship took place in the purchasing area, where the student collaborated in the identification of potential suppliers, both national and international, and in the review of the necessary documentation for import operations. In addition, the student was responsible for following up with suppliers, ensuring compliance with the requirements established by the mother house, which is essential to ensure approval and carry out the purchase of the required products. The report also addresses the problematic situation faced by the franchise in the area of imports, detailing the process of identifying the problem and the proposed solution. During the internship period, the student actively participated in business meetings, supported the supply of products for the administrative areas and stores, contributed to the implementation of the B2B portal and collaborated in import operations and in the fulfillment of requests from the parent company. This business internship experience proved to be highly enriching and valuable on a personal level, allowing the student to get closer to the professional reality, assume new responsibilities and acquire previously unknown knowledge.

Keywords: franchise, supplying, potential suppliers, importation

Glosario

Lista de términos y sus definiciones para la comprensión del presente informe.

Casa matriz: sede principal de una organización o entidad, desde la cual se controlan y dirigen las operaciones de sus sucursales, filiales u otras empresas dependientes. En este lugar suelen trabajar los directivos, quienes toman decisiones estratégicas, supervisan las operaciones de las sucursales y establecen la dirección general de la empresa (Conceptualista, 2023).

Centro de distribución: instalación física para el almacenamiento y gestión de mercancías, materias primas, producidas internamente o adquiridas previamente. Facilita el flujo de productos, optimizando procesos de almacenamiento, preparación de pedidos y distribución para la satisfacción del cliente final (Arrieta, 2011).

Franquicia: modelo de negocio en el que, a través de un acuerdo comercial y financiero, una empresa, conocida como franquiciador, otorga a otra, llamada franquiciatario o franquiciado, el permiso para utilizar su formato de negocio. A cambio, el franquiciado paga regalías al franquiciador, el cual es el propietario del concepto y del sistema de negocio, mientras que el franquiciado es quien opera dicho formato, abonando derechos y regalías por el uso del formato del negocio (Silva, 2003).

KFC: Kentucky Fried Chicken, es una reconocida cadena de restaurantes de comida rápida especializada en pollo frito. Fundada en 1930 por Harland Sanders, KFC ha experimentado una notable expansión a nivel global, con aproximadamente 30,000 restaurantes en más de 145 países (La Historia, 2024).

Locales: establecimientos físicos o puntos de ventas de KFC donde los clientes pueden acudir para disfrutar de sus comidas en el lugar, o recoger sus pedidos para llevar.

Portal B2B: conocido como Business-to-Business (B2B), esta plataforma en línea facilita la interacción entre empresas. Ofrece un amplio rango de servicios diseñados para optimizar los procesos comerciales entre organizaciones. El portal facilita el intercambio de información entre socios comerciales, permitiendo la gestión eficiente de compras y ventas, así como una comunicación efectiva dentro de un entorno seguro (HelloLead, 2024).

SAP: software basado en un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP), el cual se utiliza para la gestión y planificación de las compañías. Su enfoque permite generar eficiencia y rentabilidad en las operaciones al organizar la información y optimizar el flujo de datos (Grupo Ebim, 2022).

Yum Brands Inc: empresa multinacional líder de marcas como KFC, Taco Bell, Pizza Hut, dedicada a impulsar la expansión del mercado y de sus franquicias mediante un desarrollo audaz y sostenible de restaurantes (Yum Brands Inc, 2021).

Introducción

El presente informe expone la oportunidad de llevar a cabo la práctica profesional con el objetivo de obtener el título en el programa de Negocios Internacionales. Esta experiencia no solo permite la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación académica, sino también el desarrollo de nuevas habilidades esenciales para el crecimiento profesional. Es por esto, que al integrarse en el entorno de una empresa como KFC, el estudiante ha experimentado y ampliado su visión sobre el mundo de los negocios. Confrontar la realidad del mundo laboral en una compañía que cuenta con 200 locales en Colombia ha despertado una profunda admiración y determinación para aprender cada día de ese grupo de personas que hacen posible el éxito de esta empresa de origen estadounidense.

Este informe detalla el proceso de las prácticas empresariales realizadas en KFC. Se presentan los objetivos establecidos y se incluye información relevante sobre la franquicia, como su perfil, razón social y portafolio de productos. Así mismo, se analiza el entorno macroeconómico y microeconómico que enfrenta la empresa. Finalmente, se describen las funciones desempeñadas por el practicante, el plan de mejora implementado y los aportes realizados a la organización.

1. Contexto de la práctica empresarial

Se relaciona la justificación de la elección de las prácticas como opción de grado para obtener el título en Negocios Internacionales en KFC (Kentucky Fried Chicken), así mismo, se presentan los objetivos formulados para el desarrollo del informe. Cabe resaltar que, durante el periodo de la pasantía, el estudiante asumió el rol de practicante en el área de compras, apoyando el abastecimiento, las importaciones y los requerimientos de la casa matriz Yum Brands Inc. Esta experiencia se enriqueció con herramientas y capacitaciones proporcionadas por la empresa, así como con el conocimiento adquirido durante la formación académica del estudiante.

1.1 Justificación

Elegir prácticas empresariales representa para el estudiante un reto para afrontar la realidad de lo visto en las clases durante el tiempo de estudio. Esta experiencia brinda la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos en un contexto real, favoreciendo así el progreso como persona y como profesional. Así mismo, permite entender como una empresa funciona en conjunto a través de diversas áreas que la llevan al éxito, al constante crecimiento y al desarrollo sin dejar de lado el cumplimiento de rigurosos estándares en los procesos y productos que representan a la marca.

La franquicia KFC (Kentucky Fried Chicken), con su enorme crecimiento, constituye una fuente de enseñanza y admiración para el estudiante, lo cual conlleva a un enorme interés, ganas de adquirir conocimiento y experiencia de un grupo de personas que cooperan para que una compañía tan grande tenga presencia en un país como Colombia. En ese sentido, contribuir y ser parte integral de una marca tan representativa y con influencia en tantos países despierta entusiasmo por ser otra pieza fundamental en este gran equipo. Así mismo, ser parte del proceso

de innovación y adaptación a los mercados locales para el éxito de una empresa de alcance internacional complementa significativamente la formación profesional.

1.2 Objetivos

En este apartado se relacionan los objetivos formulados para el presente informe, basados en la práctica empresarial desempeñada en KFC (Kentucky Fried Chicken).

1.2.1 Objetivo general

Optimizar la trazabilidad de las operaciones de importación y la eficiencia en el abastecimiento para asegurar la disponibilidad de inventario en los centros de distribución, minimizando errores y costos adicionales.

1.2.2 Objetivos específicos

Identificar y evaluar proveedores nacionales e internacionales que cumplan con los estándares de calidad y los requisitos establecidos por KFC y Yum Brands Inc., asegurando el abastecimiento adecuado para el centro de distribución

Establecer un proceso de revisión y validación documental para las importaciones, minimizando riesgos de incumplimientos, costos adicionales y retrasos.

Desarrollar e implementar un mecanismo integral de trazabilidad y seguimiento de las importaciones, desde el origen hasta el centro de distribución, para asegurar control, eficiencia y transparencia en el proceso.

Organizar y sistematizar la información de las operaciones de importación, mejorando la visibilidad, reduciendo errores y optimizando la eficiencia operativa en el abastecimiento.

2. Perfil de la Empresa

Kentucky Fried Chicken (KFC) es una de las cadenas de comida rápida más reconocidas a nivel internacional. En 1930 fue fundada por el Coronel Harland Sanders, KFC ha crecido a través de los años, logrando pasar de ser un pequeño restaurante en Kentucky a convertirse en una marca global con presencia en más de 145 países. La receta secreta de once hierbas y especias ha sido un factor clave en su éxito, atrayendo a millones de personas en todo el mundo (The food tech, 2023).

En América del Norte, KFC tiene una extensa red de restaurantes que abarca desde grandes ciudades hasta pequeñas localidades, asimismo, en América Latina, la marca ha ganado reconocimiento en países como Brasil, Colombia y Argentina. KFC ha logrado adaptarse a las preferencias locales, ofreciendo opciones que satisfacen los gustos regionales sin perjudicar la calidad del pollo. Europa también ha logrado presenciar el crecimiento de KFC, con la cadena estableciendo restaurantes en países como el Reino Unido, Francia, Alemania y España; esto ha permitido que el distintivo sabor del pollo frito de KFC llegue a diferentes partes del continente europeo. En Asia, KFC ha alcanzado un nivel de popularidad impresionante. En países como China, Japón, Corea del Sur e India, la cadena ha integrado su menú a las tradiciones culinarias locales (The food tech, 2023).

La estrategia de franquicias ha jugado un papel indispensable en su expansión internacional al permitir que los franquiciados locales gestionen los restaurantes, KFC ha podido aprovechar su conocimiento y experiencia en diversos mercados. La cadena ha sabido capitalizar esta tendencia para llegar a consumidores en todo el mundo rompiendo barreras y adaptándose a las diversas culturas, permitiendo la expansión a nivel mundial (The food tech, 2023).

2.1 Razón Social de la empresa

Inversiones INT Colombia S.A.S

2.2 Objeto Social de la empresa

Desde la mundialmente famosa Receta Original de KFC hasta nuestros nuevos sabores y formatos exclusivos, nuestro objetivo es preparar el pollo más apetecible del mundo, inspirado en coronel, de la manera correcta (KFC, 2021).

2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa

Dirección: Autopista Medellín k7, costado occidental Funza, Cundinamarca Bodega 47- 1

Teléfono: 316 664 0840

Jefe inmediato: Juan David Puentes

Cargo: jefe de compras e importaciones

Correo electrónico: juan.puentes@kfc.co

2.4 Estructura organizacional

KFC cuenta con más de 25.000 restaurantes por todo el mundo, por lo que los colaboradores valoran el trabajo duro, son generosos y cuentan con valores que permiten mantener el legado del coronel (KFC, 2021).

2.4.1 Misión de la empresa

La misión de KFC es satisfacer las necesidades del sector alimentario, mediante la elaboración y comercialización de productos y servicios de óptima calidad, que se ajusten a las

necesidades de nuestros clientes, al generar economía, desarrollo y crecimiento para el sector productos, para empleados y accionistas (Holguín, 2018).

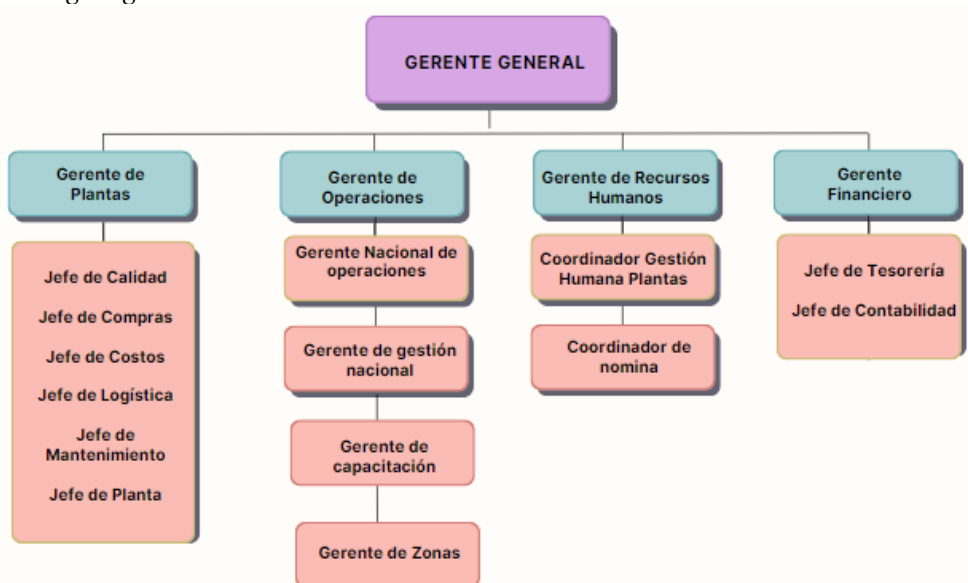
2.4.2 Visión de la empresa

La visión de KFC es ser la empresa líder en la comercialización, distribución de productos, la conservación y procesamiento de estos, que ofrece productos y servicios con calidad de punta, que generen valor agregado al cliente y se conviertan en alternativas para el desarrollo económico, social y cultural, de clientes, empleados y accionistas (Holguín, 2018).

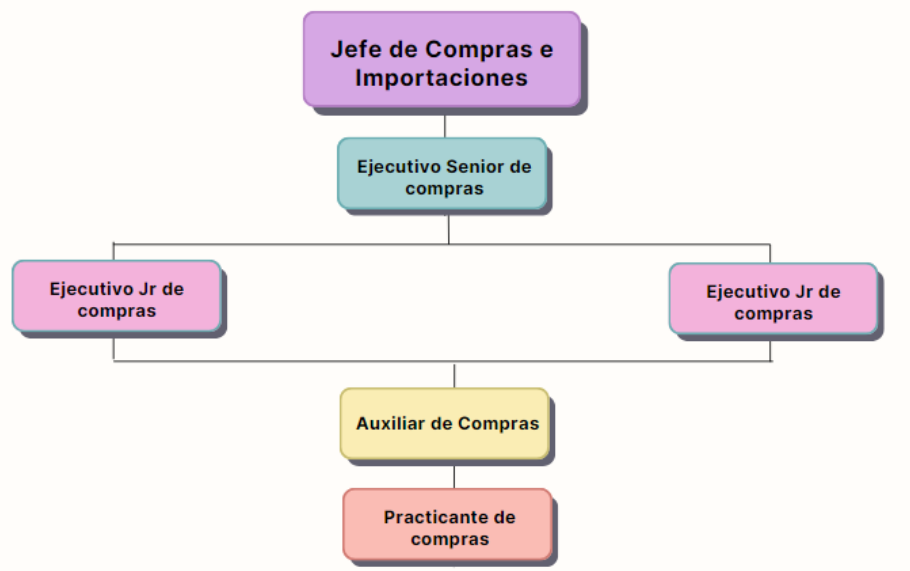
2.4.3 Organigrama de la empresa

En este apartado se presenta el organigrama general, así como el correspondiente al área de compras.

Figura 1. Organigrama de KFC



Adaptado de KFC (2024).

Figura 2. Organigrama del área de compras de KFC

Adaptado de KFC (2024).

2.5 Aspectos económicos

Esta sección ofrece un análisis del entorno económico que afecta a KFC en Colombia, abarcando tanto el análisis PEST como los factores económicos clave que influyen en la operación y el desempeño de la empresa en el mercado colombiano. Se exploran los entornos macroeconómicos y microeconómicos que impactan las actividades de KFC, proporcionando una visión de cómo estas variables afectan su estrategia y rendimiento en el contexto local.

2.5.1 Entorno macroeconómico

En el contexto macroeconómico, KFC enfrenta una serie de desafíos y oportunidades derivados de la economía nacional de Colombia, debido a que, con su crecimiento moderado, inflación variable y las fluctuaciones en el tipo de cambio impacta significativamente el desempeño de la franquicia. Los índices de inflación influyen en la determinación del costo de los insumos que se usan para la producción, como el pollo y otros ingredientes que conforman el

menú, los cuales son fundamentales para el funcionamiento de KFC. Además, las variaciones en el tipo de cambio impactan los costos de insumos importados y pueden influir en los márgenes de beneficio de la empresa.

Figura 3. *Análisis PEST – KFC*



2.5.2 Entorno Microeconómico

La cadena KFC se debe enfrentar a la oferta y la demanda en el competitivo mercado de la comida rápida. La demanda de sus productos, la cual puede verse influenciada por las preferencias de los consumidores y las tendencias alimenticias, está expuesta a cambios en el precio, lo que exige implementar una estrategia de precios competitivos para atraer a los clientes, sin embargo, se debe tener en cuenta que la inflación, las inconsistencias en las importaciones, generan encarecimiento en los precios de los productos finales, por lo que, implementar precios competitivos puede ser un verdadero desafío. La competencia directa e indirecta obliga a KFC a innovar constantemente su menú y a adaptar estrategias de marketing para atraer a diferentes

segmentos del mercado. Además, la empresa debe cumplir con regulaciones de salud, calidad y laborales, así mismo, realizar una inversión en la estandarización, estos aspectos pueden afectar su operación y costos. En este contexto, la capacidad de KFC para adaptarse a las preferencias cambiantes de los consumidores y a las condiciones del mercado es fundamental para mantener su posición y garantizar el éxito en la industria de las comidas rápidas.

2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

Se relaciona el portafolio de productos que ofrece la franquicia el cual está organizado en diversas categorías, lo que permite encontrar opciones como combos, sándwiches, buckets con diferentes tipos de presas y una variedad de postres, que incluyen helados de arequipe, chocolate y Oreo. Esto demuestra que el menú es variado y amplio, adaptándose a diferentes gustos y preferencias. Además, es importante resaltar que la empresa realiza lanzamientos de productos exclusivos en temporadas especiales, lo que agrega un valor adicional.

Figura 4. Portafolio de productos KFC

Adaptado de KFC (2024).

2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa

KFC es una empresa estadounidense que ha logrado consolidarse en el mercado durante muchos años. El Grupo Serrano tomó la decisión de abrir franquicias en varios países de América Latina, como Ecuador, Chile, Venezuela, Colombia y Argentina, lo que ha facilitado una conexión regional en operaciones y negociaciones. En Colombia, la franquicia se estableció hace 13 años bajo la razón social Inversiones INT Colombia SAS, dedicada a la actividad económica 5611, que se refiere a la venta de comidas preparadas. Actualmente, cuenta con 157 locales de pollo y 43 heladerías en Colombia.

A lo largo de los años, el éxito de la franquicia ha propiciado la expansión de sus puntos de venta. Además, las estrictas exigencias impuestas a los proveedores en cuanto a los estándares

de calidad han sido fundamentales para asegurar la estandarización de los productos, generando confianza y lealtad entre los clientes. Su menú diverso también permite a los consumidores elegir entre diferentes opciones a distintos precios, lo que facilita el acceso a una amplia variedad de presentaciones del pollo.

3. Cargo y funciones desempeñadas

En esta sección se detalla el cargo y las funciones que le fueron asignadas al estudiante durante la práctica.

3.1 Cargo desempeñado

El puesto asignado durante las prácticas profesionales en la empresa KFC se titula Practicante de Compras e Importaciones. En este rol, el estudiante debía brindar apoyo en el seguimiento de importaciones, mantener contacto con proveedores, colaborar en el abastecimiento de productos para los centros de distribución, entre otras funciones con el objetivo de aplicar los conocimientos adquiridos en la formación académica.

3.2 Funciones asignadas

A continuación, se relacionan las funciones realizadas durante las prácticas en KFC.

Tabla 1. *Funciones del practicante de compras en KFC*

Nombre de la Función	Horas por semana
Monitoreo a proveedores	8
Trazabilidad de las importaciones	12
Búsqueda de proveedores	3
Coordinación de reuniones de negocios	2
Revisión de inventario	5
Manejo del portal B2B	6
Cooperación con las compras	4
Total	40

3.3 Procesos, procedimientos y herramientas

Busqueda de proveedores: el portafolio de proveedores es realmente exclusivo, al ser una marca internacional y con altos estándares, las empresas que suministran los productos a KFC son seleccionadas con rigurosidad, por lo tanto, para la búsqueda de los proveedores nacionales e internacionales se tuvieron en cuenta aspectos como la calidad de los productos, experiencia en el mercado, capacidad de abastecimiento, tiempos de entrega, capacidad de respuesta ante emergencias de desabastecimiento. Ahora bien, para la selección definitiva también se realizaron reuniones de negocios para determinar las condiciones en las que se iban a llevar a cabo las entregas de los productos. Por otro lado, se solicitaron los documentos necesarios para el registro ante KFC y ante la casa matriz para su respectiva aprobación.

Tanto para los proveedores nacionales e internacionales, se realizó una búsqueda en Google, así como en TradeMap, de igual manera, cabe destacar que la incorporación a la empresa de proveedores nacionales es más sencilla, sin embargo, su nivel de aceptación incide en el tipo de producto que va a suministrar, por lo que para algunos fue un proceso más sencillo. En cuanto a los proveedores internacionales, se dejó la sugerencia de posibles compañías con la capacidad de pertenecer al portafolio de proveedores teniendo en cuenta los productos que se importan actualmente y la capacidad de exclusividad para la fabricación de la mercancía solicitada. Es importante resaltar que para vincular proveedores internacionales la franquicia cuenta con un proceso más riguroso por lo que se deben revisar aspectos como el precio final del producto en destino, la calidad de los productos, la aprobación por parte de la casa matriz, la capacidad de estandarización en la mercancía, el cumplimiento de las entregas, las cantidades y referencias de los productos esperados.

Seguimiento requisitos Yum: al ser una marca internacional, KFC está dirigida por una casa matriz encargada de supervisar y garantizar el éxito de las franquicias a nivel mundial. Yum Brands, la casa matriz de KFC, establece ciertos requisitos y solicita la entrega de documentos a lo largo del año para asegurar el cumplimiento de los estándares globales.

Para cumplir con estas exigencias, se mantuvo comunicación constante con los proveedores, solicitando la información necesaria para el portafolio de proveedores que exige Yum Brands. Además, se revisaron y completaron todos los formatos requeridos para asegurar que, como franquicia en Colombia, estamos garantizando que nuestros proveedores cumplen con los más altos estándares de calidad y tienen la capacidad de abastecernos con los productos y cantidades necesarias para nuestras operaciones.

Tracker: contar con un registro y una base de datos actualizada de los proveedores, junto con toda la documentación requerida por la casa matriz, es de vital importancia. Para ello, se utiliza una herramienta llamada "Tracker", que organiza y gestiona la información de cada proveedor. Este archivo permite llevar un control detallado, identificando qué empresas están cumpliendo con los requisitos y cuáles aún tienen información pendiente por entregar.

El "Tracker" es gestionado por cada franquicia en su respectivo país, y aunque el objetivo es cumplir con el 100% de los requerimientos establecidos, el contacto continuo con los proveedores es clave para que KFC Colombia alcance ese nivel de cumplimiento. Este seguimiento constante asegura el control sobre las operaciones y la cadena de suministro.

Portal B2B: el contacto con los proveedores es fundamental en el área de compras, ya que a través de esta comunicación se coordinan las entregas de productos, garantizando tanto la producción como la distribución a los locales. Para optimizar esta gestión, se implementó el portal B2B, una plataforma que permite a los proveedores acceder a sus órdenes de compra generadas en

SAP y consultar el historial de transacciones de facturas, lo que agiliza los procesos y mejora significativamente la eficiencia operativa.

Para asegurar una correcta implementación, se brindó un acompañamiento personalizado a cada proveedor, guiándolos en su registro y aprobación en el sistema. Este proceso de asistencia se llevó a cabo a través de reuniones, llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes vía WhatsApp, garantizando así la integración fluida de cada proveedor al nuevo sistema.

Documentación importaciones: las importaciones son cruciales para la adquisición de productos y materias primas en KFC, por lo que es indispensable cumplir con todos los documentos y llevar a cabo una revisión minuciosa en cada operación. Para ello, se gestiona un registro detallado de cada importación, organizado en carpetas que contienen los documentos correspondientes a cada proceso.

Este procedimiento implica completar y revisar cuidadosamente toda la documentación necesaria, como facturas, documentos de transporte, certificados de calidad, declaraciones de importación, órdenes de compra, el INCOTERM establecido en la negociación, entre otros datos esenciales. Este control exhaustivo garantiza que la operación no se vea comprometida por errores o por la falta de documentos necesarios para el ingreso de la mercancía al territorio aduanero colombiano.

Una vez finalizado el proceso de revisión y cumplidos todos los requisitos, los documentos son archivados con base en el consecutivo aduanero y el consecutivo interno de KFC, lo que asegura un control adecuado y facilita la localización de la información en el futuro.

4. Marco conceptual y normativo

En este apartado se relacionan los conceptos que permiten tener claridad de la empresa y de su funcionamiento. Así mismo, se relaciona el marco normativo que se manejó para el desarrollo de las prácticas.

4.1 Marco conceptual

Franquicia: modelo de negocio y distribución que establece una relación contractual entre el franquiciador y el franquiciado. Este último obtiene el derecho de operar bajo la marca del franquiciador, así como de utilizar sus productos, servicios y procedimientos operativos específicos. Además, se beneficia de los sistemas de apoyo necesarios para gestionar y desarrollar el negocio, todo a cambio de un pago inicial y/o comisiones y pagos periódicos (Santos, 2017).

Cadena de suministro: secuencia de eslabones, con el objetivo de satisfacer al cliente final, de igual manera, cada uno de los eslabones se encarga de producir y de elaborar una parte del producto, agregando valor al proceso (Camacho, et ál., 2012).

Centros de distribución: son instalaciones dedicadas a llevar a cabo procesos logísticos, que incluyen la recepción y despacho de mercancías, así como diversas actividades que se desarrollan dentro del almacén (Guerrero, 2023).

Abastecimiento: conjunto de actividades orientadas a la adquisición de bienes y servicios indispensables para asegurar la producción eficiente y el adecuado funcionamiento de las operaciones de una empresa (Gómez, 2018).

Logística: actividad encaminada a planificar, gestionar y controlar la cadena de suministro, así mismo como de gestionar y controlar el flujo y el almacenamiento de los bienes y servicios

desde el punto de origen hará el punto final con el objetivo de satisfacer la demanda de los consumidores (Escudero, 2019).

Control de inventario: actividad que emplea capital y recursos para llevar a cabo una programación y manejo de todos los productos almacenados, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad, con rapidez para cumplir con la demanda (Pizzán, et ál., 2022).

4.2 Marco normativo

Decreto 1165 de 2019: decreto ley-marco para los usuarios aduaneros, consolida las diferentes normas, y simplifica puntos para facilitar la logística y los trámites exigidos para las operaciones de comercio exterior (DIAN, 2019).

Incoterms 2020: conjunto de reglas definidas por la Cámara de Comercio Internacional con la finalidad de contribuir a la homogeneización de las condiciones de entrega para la compraventa de mercancías (Cargo flores, 2020).

Políticas internas de proveedores de Yum Brands Inc: conjunto de normas o requisitos establecidos para la validación y aceptación de proveedores para suministrar productos a KFC.

5. Aportes

KFC es una franquicia reconocida por su servicio de comidas preparadas a la mesa. En este contexto, la búsqueda de proveedores es fundamental para asegurar un abastecimiento adecuado y cumplir con los estándares de calidad establecidos. Como resultado, las importaciones representan un porcentaje significativo de las compras de materias primas e insumos esenciales para el funcionamiento óptimo de las plantas de producción y los locales.

Durante las prácticas realizadas en KFC, se observaron deficiencias en los procesos de importación, debido a la falta de seguimiento. Esto ha generado sobrecostos, demoras en la llegada de los contenedores y un exceso de stock de productos.

5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa

Teniendo en cuenta el primer objetivo, se realizó una exhaustiva búsqueda de proveedores, tanto nacionales como internacionales, utilizando diversos motores de búsqueda. Se organizaron reuniones de negocios que facilitaron la revisión de estándares de calidad, referencias de productos, precios competitivos y condiciones de entrega. Este proceso no solo amplía el portafolio de proveedores, sino que también ofrece más opciones para asegurar el abastecimiento del centro de distribución y reducir costos.

En cuanto a los proveedores internacionales, se utilizó la herramienta Trademap, filtrando la búsqueda por partidas arancelarias de los productos de interés y revisando la lista de empresas exportadoras. Luego, se examinó la información en las páginas oficiales de las empresas para verificar si cumplían con los requisitos establecidos por KFC para la inclusión de nuevos proveedores en su portafolio.

En el caso de los proveedores nacionales, se realizó un acercamiento con las empresas que mostraron interés por medio de propuestas a través de correos electrónicos. Adicionalmente, se realizaron búsquedas en Google y se hizo contacto por medio de llamadas vía telefónica a diversas empresas para agendar reuniones y así abordar las necesidades de KFC como cliente. Finalmente, se llevó a cabo un análisis que contempló precios, calidad, tiempos de entrega, habilidad de respuesta ante inconvenientes y la capacidad de abastecimiento de cada proveedor.

Así mismo, se estableció un acercamiento con los proveedores actuales a través de correos electrónicos, solicitando la actualización de formatos, acuerdos comerciales, contratos y otros documentos necesarios para la aprobación por parte de la casa matriz. Esto se llevó a cabo con el fin de cumplir con las normas de Yum Brands Inc para franquicias como KFC, asegurando así la autorización para realizar la compra de los productos requeridos. Por razones de confidencialidad, no se pueden revelar los nombres de los proveedores.

Para abordar el segundo y tercer objetivo, se implementó un seguimiento detallado de todas las importaciones, incluyendo los documentos soporte, las órdenes de compra, las cantidades solicitadas para cada referencia, las fechas de llegada de las mercancías. Se creó un archivo compartido en colaboración con la ejecutiva de importaciones, donde se registró toda la información en un documento de Excel, el cual se fue enriqueciendo para proporcionar un mayor detalle sobre cada una de las operaciones y el estado de las mercancías que ingresarán al territorio aduanero colombiano. Gracias a este sistema, se logró una trazabilidad completa de todas las importaciones, lo que permitió disminuir errores, ejecutar los procesos de manera oportuna y facilitar la nacionalización de las mercancías en el menor tiempo posible, generando una disminución en los costos y evitando que el precio final del producto que llega a los locales se vea alterado negativamente. Así mismo, se estableció una revisión documental para identificar posibles errores, por lo tanto, se realiza un listado de los documentos requeridos para la operación, y se hace una verificación de que estén a conformidad. En ese sentido, conforme al estado de cada operación, los documentos de soporte se organizaron en archivos, etiquetados con el consecutivo correspondiente a cada importación.

En cuanto al objetivo final, gracias al cuadro de trazabilidad y la lista para verificación de documentos, se organizó eficientemente la información de las operaciones, proporcionando una

visibilidad clara del estado de cada importación y los documentos o datos asociados, lo que facilitó el proceso interno de la empresa y redujo los errores al ingresar la mercancía en el sistema, para su posterior distribución.

5.1.1 Identificación de la situación problemática

Las franquicias son modelos de negocio y distribución, bajo el nombre del franquiciador, con la autorización de usar sus productos, servicios, así como sus procedimientos operativos específicos (Santos, 2017).

Ahora bien, para que una franquicia como KFC sea exitosa, es fundamental implementar la estandarización. A través de esta, se establecen normas que permiten mantener el control sobre la producción, los servicios, la calidad de la materia prima y los productos finales que se entregan a los clientes en cada uno de sus locales (Faster capital, 2024).

Los proveedores son fundamentales para que franquicias como KFC puedan cumplir con sus estrictas estandarizaciones. La calidad de los productos finales depende en gran medida de la consistencia y excelencia de los insumos que reciben. Como empresa, KFC establece una serie de requisitos que los proveedores deben cumplir para ser incluidos en su matriz de proveedores. Estos requisitos aseguran que solo aquellos que cumplen con los más altos estándares de calidad, seguridad alimentaria y eficiencia operativa sean seleccionados. Este proceso riguroso es esencial para garantizar que los productos ofrecidos en cada local mantengan los mismos estándares para la creación de los productos finales.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente sobre los requisitos para los proveedores y las exigencias relacionadas con los alimentos y elementos adquiridos, ha sido de suma importancia, a lo largo de los años, llevar a cabo la búsqueda de empresas internacionales que

pudieran cumplir con estas demandas. Esta estrategia ha permitido que, en la actualidad, las importaciones representen un alto porcentaje de las compras de KFC Colombia, asegurando así la calidad y cumplimiento de las normativas necesarias para el adecuado funcionamiento de la empresa en el competitivo mercado alimentario.

Ahora bien, a través de la práctica se ha logrado identificar que debido a que se maneja una cantidad alta de operaciones, uno de los principales problemas que enfrenta la empresa es la falta de un seguimiento adecuado a todas las importaciones realizadas. Esta deficiencia en la trazabilidad de las operaciones genera vacíos informativos y falta de detalles, lo que a su vez provoca errores significativos y pérdidas económicas elevadas. Además, la ausencia de un control riguroso puede dar lugar a problemas de abastecimiento y a generar un sobre stock de las mismas referencias, afectando el almacenamiento del centro de distribución. Es por esto, que la falta de un correcto seguimiento en las importaciones se convierte en el desafío más crítico en la adquisición de estos productos, afectando la eficiencia y rentabilidad de la empresa.

5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa

Para desarrollar la contribución de conocimiento a la empresa, el estudiante tuvo la oportunidad de identificar varios inconvenientes en los procesos de importación durante los primeros meses de su práctica. Con el fin de mitigar estos errores, se realizó el aporte a la creación de un archivo de Excel compartido con la responsable de Importaciones, donde se recopila información sobre todas las operaciones.

A continuación, se muestra un ejemplo de la hoja de Excel que ilustra algunos de los datos necesarios para completar el cuadro.

Figura 5. Hoja de Excel para la trazabilidad de las importaciones

Consecutivo KFC	Consecutivo aduana	Orden de compra	Proveedor	Comentarios	Producto	Cantidad	Unidad	Unidad de presentación	Incoterm	MONEDA	Puerto origen	Medio de transporte	DIM	Puerto destino

Este documento permite especificar datos clave, como:

1. Consecutivo KFC: número asignado a la operación por la ejecutiva de compras para el uso interno de la compañía.
2. Código de orden de compra en SAP: número que identifica de manera específica la orden de compra generada en el sistema.
3. Consecutivo aduana: número o código asignado a la operación aduanera.
4. Proveedor del producto importado: nombre de la empresa en el extranjero que suministra los bienes o productos.
5. Comentarios: anotaciones u observaciones adicionales que documentan aspectos específicos, incidencias o aclaraciones importantes durante las etapas de la importación.
6. Descripción del producto, presentación y cantidades: información detallada sobre las características, peso, empaquetado y cantidad del producto.
7. Moneda: divisa de la operación.
8. Incoterm de la operación: termino internacional de comercio asociado a la operación para definir las responsabilidades y obligaciones.

9. Partida arancelaria: código numérico de clasificación aduanera para identificar la mercancía.

10. Fechas estimadas de salida y llegada: fechas estimadas que indican la salida prevista del lugar de origen y su llegada al destino final.

11. País de origen: se establece el país donde se ha fabricado la mercancía y desde el cual se envía para su importación.

12. Lugar de salida y llegada: puntos específicos en el proceso de transporte de mercancías del país de origen y de destino.

13. Cantidad y serial de los contenedores: información específica sobre el número de contenedores de la operación, y el código único asignado a cada uno de ellos.

14. Valor de la mercancía por unidad de presentación: precio unitario final de la mercancía por presentación.

15. Número de DIM: número asignado a la declaración de importación de la operación

16. Días libres: días otorgados por la empresa de transporte para el retiro de la mercancía.

17. Puerto de origen: se refiere al puerto, aeropuerto o estación terrestre en el país de exportación.

18. Puerto de destino: indica el puerto, aeropuerto o estación donde la mercancía llega en el país importador.

19. Medio de transporte: método utilizado para trasladar la mercancía.

20. Fecha de inicio de moras: fecha establecida en la que comienza a aplicar cargos adicionales relacionados con la importación.

Cabe resaltar que estos son solo algunos de los datos principales organizados en el archivo, el cual también incluye otros detalles esenciales para obtener una visión más amplia de cada

operación y su estado. Sin embargo, por motivos de confidencialidad, no se pueden revelar en su totalidad.

En ese sentido, el objetivo de este archivo es facilitar un seguimiento más detallado y ordenado, permitiendo a la empresa identificar errores y áreas de mejora. De este modo, se espera que la compañía logre un avance significativo en sus importaciones, dado que estas representan un porcentaje cada vez mayor de las compras de esta exitosa franquicia. Por lo tanto, cada vez que se realiza un proceso de importación toda la información asociada a la operación se registra en la hoja de Excel.

5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros

Este informe expone la problemática identificada durante las prácticas realizadas en KFC. El principal desafío detectado fue la falta de trazabilidad en las importaciones, lo cual estaba generando un aumento en los costos de los productos, exceso de stock, penalizaciones por retrasos en la liberación de contenedores y vacíos en los detalles de cada operación.

Para abordar esta situación, tal como se presentó anteriormente se propuso una solución mediante la creación de un archivo compartido que garantice un seguimiento adecuado de las importaciones. El resultado esperado es el seguimiento de al menos el 90% de las importaciones, lo que facilitará el acceso a la información y permitirá generar soluciones evaluando todos los escenarios posibles. Además, se busca generar las órdenes de compra en SAP a tiempo e identificar las fechas correctas para registrar la mercancía, asegurando su disponibilidad a tiempo para la distribución en los locales. También se espera mejorar la revisión de las cantidades y referencias que ingresan al centro de distribución con el fin de mantener un control preciso del

inventario de productos. Se espera optimizar la gestión de las importaciones, reducir costos innecesarios y mejorar la eficiencia en la distribución.

5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo

La experiencia de práctica profesional en KFC representó una valiosa oportunidad de aprendizaje para el practicante. Formar parte del área de compras en una franquicia de tanto éxito no solo permitió ampliar la visión profesional, sino también el desarrollo personal. Enfrentar retos diarios impulsó el desarrollo de nuevas habilidades y la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos, contribuyendo significativamente al crecimiento del perfil profesional.

La empresa, a través de los procedimientos y funciones asignadas, brindó al practicante una comprensión más profunda de cómo llevar a cabo reuniones de negocios de manera efectiva, donde es crucial que todas las partes involucradas obtengan beneficios. Además, el practicante adquirió experiencia en la programación de inventarios para abastecer el centro de distribución de manera eficiente, así como en la compra de materias primas y productos, lo que involucró una estrecha colaboración con diversas áreas de la empresa, garantizando así su éxito operativo.

Asimismo, la práctica profesional fomentó una comunicación asertiva con los proveedores, preparando al practicante para entablar relaciones comerciales eficaces en el futuro. Esta experiencia también lo llevó a enfrentar situaciones fuera de su zona de confort, donde la resolución de problemas, la agilidad y la capacidad de respuesta bajo presión resultaron esenciales para mitigar errores que podrían comprometer el buen funcionamiento de la compañía.

Los compañeros de trabajo proporcionaron capacitaciones personalizadas que enriquecieron el aprendizaje y reforzaron los conocimientos previamente adquiridos. Además, el

practicante pudo observar de primera mano la importancia del trabajo en equipo, donde el apoyo entre colegas es clave para el desarrollo fluido de los procesos operativos.

5.3 Plan de mejora

En este apartado se presenta el plan de propuesta de mejora ante la problemática identificada durante la práctica empresarial.

Tabla 2. *Propuesta de plan de mejora*

Aspecto a mejorar	Metas	Acciones	Indicador	Hacer/ Verificar	Responsable	Recursos	Cronograma	
Trazabilidad de las operaciones de importación	1. Identificar los documentos que se requiere para cada operación.	1. Generar los órdenes de compra en las fechas establecidas de acuerdo con la programación establecida con base al inventario.		Registrar y actualizar los datos de cada operación realizada durante el año, una vez se finalice la operación, verificar que todos los datos estén completos y correctos para dar cierre a la importación en el sistema.				
	2. Reducir costos por moras.							
	3. Detectar con tiempo los documentos que hacen falta para la correcta nacionalización.							
	4. Proporcionar información clara de los productos en tránsito para garantizar transparencia en la cadena de suministro.	2. Realizar una lista de los documentos que se requieren para la operación de acuerdo con el INCOTERM de la operación, el origen, requisitos y tipo de producto.	Indicador de trazabilidad de importaciones			Equipo de compras, practicante de compras.	Internet, SAP, Excel, Google, Outlook.	Se realizará mensualmente a lo largo de todo el año
	5. Coordinar las llegadas del producto al centro de distribución.							
	6. Registrar oportunamente los productos en el sistema de la empresa.	3. Identificar todas las personas que se encuentran involucradas en la operación						
	7. Realizar los pagos correspondientes a la operación en							

Aspecto a mejorar	Metas	Acciones	Indicador	Hacer/ Verificar	Responsable	Recursos	Cronograma
	las fechas establecidas. 8. Mejorar la capacidad de respuesta a los locales.	tanto en el país de origen como en el país de destino. 4. Actualizar la información de la operación de manera continua, por medio del registro de los avances para proporcionar claridad del estado de la mercancía. 5. Organizar los documentos soporte de la operación en las carpetas correspondientes para cada importación. 6. Enviar los documentos de la operación a las áreas encargadas para el registro de la mercancía en el sistema de la empresa.					
Precisión documental	1. Garantizar que todos los documentos requeridos para la operación	1. Realizar un listado de los documentos requeridos por operación.	Indicador de precisión documental	Elaborar una lista de los documentos necesarios para la operación y	Ejecutiva JR de compras y practicante de compras.	Internet, Outlook, Recursos ofimáticos.	

Aspecto a mejorar	Metas	Acciones	Indicador	Hacer/ Verificar	Responsable	Recursos	Cronograma
	estén completos	2. Verificar la documentación asociados a la operación para identificar los hallazgos y realizar las correspondientes correcciones.		verificar que no se presenten hallazgos, de modo que la información consolidada sea correcta tanto en el archivo de Excel como en las carpetas correspondientes a cada proceso.			Se realizará mensualmente a lo largo de todo el año.
	Asegurar que la información documental sea precisa y coincida con la mercancía importada.	3. Organizar los documentos en la carpeta correspondiente al proceso.					
Sobre costos de las operaciones de importación	Identificar el total de las operaciones que están presentando sobrecostos.	Registrar en la sección de comentarios en la hoja de Excel las operaciones con sobrecostos, especificando las causas de dichos sobrecostos.	Indicador de hallazgos con sobrecostos.	Verificar las operaciones con sobrecostos y determinar la causa.	Jefe de compras, Ejecutiva JR de compras y practicante de compras.	Excel, Outlook, Google, SAP.	Se realizará mensualmente a lo largo de todo el año.

Adaptado a partir de Reglamento de opciones de Grado | Facultad de Negocios internacionales. (Universidad Santo Tomás, 2021).

5.3.1. Aspectos a mejorar

Trazabilidad de las operaciones de importación: para cada importación es fundamental realizar un seguimiento exhaustivo desde origen hasta destino, con el fin de brindar claridad sobre los aspectos más importantes de la operación. Esto incluye información detallada del producto que se importará, el proveedor que lo suministra, las cantidades a recibir, el termino INCOTERM

acordado por las partes involucradas, la fecha estimada de llegada, los requisitos necesarios para llevar a cabo la importación. Este proceso garantiza transparencia y control en cada etapa, minimizando los riesgos y facilitando la coordinación efectiva desde que sale del país de origen hasta su llegada al país de destino.

La implementación de una herramienta que permita clasificar y organizar todos los datos que respaldan la importación es de suma importancia para que la Ejecutiva de compras, encargada de garantizar el éxito de las operaciones pueda gestionar de manera efectiva la llegada de los productos. Así mismo, la implementación de esta herramienta le permite identificar oportunidades para reducir costos y actuar rápidamente ante cualquier inconveniente que pueda perjudicar la correcta nacionalización y recepción del producto en el centro de distribución.

Precisión documental: permite organizar adecuadamente los documentos y vincularlos a cada proceso de importación, garantizando que se cuenten con todos los soportes necesarios para cumplir con los requisitos de nacionalización. Además, asegura el registro adecuado de la mercancía importada en el sistema de la empresa, lo que facilita su distribución a los locales. Gracias a esta precisión, es posible identificar posibles errores o inconsistencias en los documentos, lo que permite aplicar acciones correctivas oportunas. De esta forma, se asegura que la información registrada en el cuadro de importaciones y los archivos asociados sean precisos y estén alineados, evitando problemas futuros en la gestión y distribución de la mercancía.

Sobrecostos de las operaciones de importación: en el proceso de importación pueden surgir sobrecostos que impacten negativamente en el precio final del producto y generen pérdidas para la empresa. Identificar los hallazgos relacionados con los sobrecostos es crucial, así como la cantidad de operaciones afectadas, ya que esto permite monitorear y detectar los factores que están comprometiendo la eficiencia de las operaciones logísticas. Una identificación temprana ofrece a

la empresa la oportunidad de tomar decisiones estratégicas y aplicar medidas correctivas, lo que facilita la reducción de los sobrecostos y la optimización de los procesos, mejorando la rentabilidad de la operación.

5.3.2. Metas

Trazabilidad de las operaciones de importación:

1. Identificar los documentos que se requiere para cada operación: asegurar la correspondiente elaboración y el cumplimiento de todos los documentos que respaldan la operación para minimizar riesgos que puedan afectar la importación
2. Reducir costos por moras: disminuir los costos asociados a las moras de los contenedores mediante la agilización de la liberación de la mercancía: esto implica identificar los inconvenientes que están causando retrasos innecesarios, lo cual contribuye al incremento de los pagos por moras.
3. Detectar con tiempo los documentos que hacen falta para la correcta nacionalización: identificar y gestionar la falta de información o documentos por parte del proveedor que pueden alterar la correcta nacionalización de los productos.
4. Proporcionar información clara de los productos en tránsito para garantizar transparencia en la cadena de suministro: compartir la información relacionada con los productos que están próximos a llegar, incluyendo cantidades, estado de la mercancía para llevar a cabo un control efectivo del inventario con el cual se va a disponer.
5. Coordinar las llegadas del producto al centro de distribución: organizar la llegada de la mercancía al centro de distribución para que las áreas encargadas puedan realizar el ingreso al sistema SAP con previo aviso y así evitar interrupciones en la logística.

6. Registrar oportunamente los productos en el sistema de la empresa: asegurar que los documentos de la operación estén registrados y asociados a la mercancía correcta y en el tiempo adecuado para que se pueda implementar la rápida rotación del inventario y evitar el almacenamiento innecesario.
7. Realizar los pagos correspondientes a la operación en las fechas establecidas: realizar los pagos de las facturas en las fechas establecidas con el fin de mantener las buenas relaciones con los proveedores y así evitar sanciones que puedan perjudicar el suministro de los productos.
8. Mejorar la capacidad de respuesta a los locales: optimización de las entregas a los locales, mediante información actualizada que les permita ver en sistema la disponibilidad y el estado de los productos a solicitar.

Precisión documental:

1. Garantizar que todos los documentos requeridos para la operación estén completos, para asegurar que se recopile todos los soportes necesarios de la importación
2. Asegurar que la información documental sea precisa y coincida con la mercancía importada, garantizando el cumplimiento de los requisitos para la nacionalización y facilitando los procesos internos de la empresa. Esto asegura la eficiencia en el abastecimiento y la disponibilidad de inventario.
3. Detectar hallazgos que presentan errores documentales, con el fin de corregir cualquier inconsistencia a tiempo, evitando la incorporación de información incorrecta al proceso. Esto garantiza la precisión de los datos y contribuye a la eficiencia operativa.

Sobrecostos de las operaciones de importación:

Identificar el total de las operaciones que están presentando sobrecostos, analizar sus causas e implementar acciones correctivas para prevenir que se repitan o en su defecto para darles una solución inmediata con el fin de evitar pérdidas monetarias a la empresa.

5.3.3. Acciones

Trazabilidad de las operaciones de importación:

1. Generar las órdenes de compra en las fechas establecidas de acuerdo con la programación realizada con base al inventario: crear en SAP la orden de compra correspondiente al pedido que se desea generar para evitar malentendidos y errores en el funcionamiento de los procesos de la empresa.
2. Realizar una lista de los documentos que se requieren para la operación de acuerdo con el INCOTERM de la operación, el origen, requisitos y tipo de producto: el encargado tiene la responsabilidad de realizar una lista en la cual especificará todos los documentos con los cuales se debe contar para que la operación sea exitosa, esto teniendo en cuenta que se importan diversos productos de diferentes países lo cual puede generar confusión y aumenta el riesgo de cometer errores.
3. Identificar todas las personas que se encuentran involucradas en la operación tanto en el país de origen como en el país de destino: la correcta comunicación durante una operación es clave para garantizar el éxito de la importación, por lo tanto, es indispensable que la Ejecutiva de compras identifique las personas que participan en la operación así se contara con un flujo de información más ágil y eficiente.
4. Actualizar la información de la operación de manera continua, por medio del registro de los avances para proporcionar claridad del estado de la mercancía: consolidar los datos en

el archivo conforme a se van presentando actualizaciones de la operación para así conocer el estado real de la mercancía y evitar errores.

5. Organizar los documentos soporte de la operación en las carpetas correspondientes para cada importación: adjuntar los archivos en las carpetas correspondientes de acuerdo con la operación y al producto, con el fin de tener todos los datos organizados y facilitar el registro de la información en el sistema, así mismo, agilizar los procesos internos de cada área evitando el ingreso de información errada.
6. Enviar los documentos de la operación a las áreas encargadas para el registro de la mercancía en el sistema de la empresa: al identificar el estado de la operación el encargado cuenta con la responsabilidad de enviar los documentos a las áreas involucradas y a quienes son responsables de dar cierre a las operaciones de importación en las fechas oportunas. Esto tiene como objetivo evitar errores internos que puedan generar inconvenientes en el uso de las mercancías importadas.

Precisión documental:

1. Realizar un listado de los documentos requeridos por operación con el objeto de cumplir con todos.
2. Verificar los documentos asociados a la operación para identificar los hallazgos y realizar las correspondientes correcciones garantizando la eficiencia y precisión documental en el proceso.
3. Organizar los documentos en la carpeta correspondiente al proceso, asegurando un orden y garantizando la disponibilidad de todos los soportes requeridos para la operación.

Sobrecostos de las operaciones de importación:

Registrar en la sección de comentarios de la hoja de Excel las operaciones con sobrecostos, especificando las causas de dichos sobrecostos para la toma de decisiones.

5.3.4. Indicador

Trazabilidad de las operaciones de importación:

Indicador de trazabilidad de importaciones: (Número de importaciones con trazabilidad completa / Total de importaciones) * 100

El número de importaciones con trazabilidad completa se refiere a la cantidad de importaciones en las que se logró realizar el seguimiento en su totalidad, en cuanto al total de importaciones, se hace referencia a cuantas operaciones se realizaron en el periodo evaluado, esto teniendo en cuenta que al mes se pueden manejar 10 o más importaciones.

Ahora bien, el indicador se puede interpretar de la siguiente manera:

1. 80 – 100: excelente, indica que la mayoría de las importaciones conto con un seguimiento completo.
2. 60 – 79: aceptable, indica que se realizó un buen seguimiento, pero no todos los datos fueron registrados.
3. 0 -59: crítico: indica la falta de trazabilidad en una gran cantidad de importaciones por lo que se debe mejorar el registro de los datos en el archivo y el seguimiento.

Por ejemplo, si en un mes se realizan 10 importaciones, se debe hacer un seguimiento de todas las operaciones y completar el archivo de Excel relación con la información correspondiente de cada importación. Si solo se realiza la trazabilidad de 5 importaciones, esto significa que solo el 50% de las operaciones han sido trazadas. Esta situación indica que el proceso está en un estado

crítico, lo que aumenta el riesgo de errores o sobrecostos en las operaciones que no fueron debidamente trazadas

Precisión documental:

Indicador de precisión documental: $(\text{Número de hallazgos detectados y corregidos} / \text{Número total de hallazgos revisados}) * 100$

El indicador puede ser interpretado de la siguiente manera:

1. 0 – 10: excelente, indica que la mayoría de los hallazgos han sido corregidos de manera oportuna.
2. 11 – 20: aceptable, indica que el porcentaje de corrección es moderado y se recomienda mejorar para reducir el número de hallazgos no corregidos y mejorar la eficiencia.
3. 21: crítico, indica que la gestión de los hallazgos no está siendo suficientemente efectiva y hay un riesgo considerable de que errores no corregidos afecten el proceso.

En ese sentido, se debe realizar una lista de documentos requeridos para cada operación y verificar que la información o documentos asociados a las importaciones sea correcta. Teniendo en cuenta lo anterior se puede determinar para el número de hallazgos detectados y corregidos, el valor arrojado de la cantidad de errores identificados durante la revisión y que, además han sido corregidos, en cuanto al número de hallazgos revisados, este se puede determinar con la cantidad total de hallazgos que se lograron identificar durante el proceso de verificación, independientemente si estos se corrigieron o no.

Por ejemplo, si se revisan 50 importaciones y se detectan y corrigen 40 hallazgos, significa que 10 hallazgos aún no han sido corregidos, ya sea porque están pendientes de revisión o porque no fue posible aplicar la corrección por algún motivo. Esto implica que solo el 80% de los hallazgos detectados fueron corregidos, lo que coloca el resultado en un rango aceptable.

Sobrecostos de las operaciones de importación:

Indicador de operaciones con hallazgos de sobrecostos: (Número de operaciones con sobrecostos / Total de operaciones) * 100

El indicador puede ser interpretado de la siguiente manera:

4. 0 – 10: excelente, indica que hay una baja incidencia de sobrecostos en las operaciones
5. 11 – 20: aceptable, indica que algunas operaciones presentan sobrecostos y se recomienda revisión
6. 21: crítico, indica que hay una alta incidencia de sobrecostos, se recomienda revisión.

Para la implementación de este indicador, se realiza una revisión de los comentarios que indiquen las operaciones que cuentan con sobrecostos, por lo que el número de operaciones con sobrecostos se puede determinar como el valor que representa la cantidad de operaciones en las que se han detectado hallazgos que resultaron con sobrecostos, en cuanto al total de operaciones, es la cantidad de operaciones realizadas en el periodo de análisis.

Ahora bien, supongamos que en el periodo de análisis se realizaron 50 operaciones de importación y durante la revisión de los comentarios en la hoja de Excel, se identificaron hallazgos de sobrecostos en 12 de las 50 operaciones, el resultado indica que el 24% de las operaciones presentó sobrecostos en el periodo evaluado, por lo que se puede clasificar como crítico, es decir, una cantidad significativa de operaciones está generando sobrecostos.

5.3.5. Hacer / verificar*Trazabilidad de las operaciones de importación:*

Realizar el registro y actualización de los datos en el archivo de todas las importaciones, así mismo, antes de dar el cierre de la operación en el sistema, verificar que todos los documentos

y los datos consolidados en el Excel sean los correspondientes al consecutivo y a la mercancía para evitar errores o mezclar datos de diferentes procesos.

Precisión documental: elaborar una lista de los documentos necesarios para la operación y verificar que no se presenten hallazgos, de modo que la información consolidada sea correcta tanto en el archivo de Excel como en las carpetas correspondientes a cada proceso.

Sobrecostos de las operaciones de importación: verificar las operaciones con sobrecostos y determinar la causa.

5.3.6. Responsable

Trazabilidad de las operaciones de importación:

Ejecutiva JR del área de compras junto con el practicante de compras están encargados de llevar a cabo la implementación del plan de mejora.

Precisión documental:

Ejecutiva JR de compras y practicante de compras.

Sobrecostos de las operaciones de importación:

Jefe de compras, Ejecutiva JR de compras y practicante de compras.

5.3.7. Recursos

Para implementar el plan de mejora, se contará con los siguientes recursos:

1. Internet.
2. SAP.
3. Google.
4. Outlook.

5. Recursos ofimáticos.

5.3.8. Cronograma

Teniendo en cuenta que KFC realiza diversas importaciones y que al mes se pueden manejar 10 o más operaciones al tiempo, es importante ejecutar las tareas mensualmente a lo largo de todo el año, para el cumplimiento del plan de mejora.

Tabla 3. Cronograma para el plan de mejora

N ^o	Tareas a desarrollar	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6			
		S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4
1	Seguimiento de operaciones			x				x				x				x				x				x	
2	Medición de trazabilidad documental			x				x				x				x				x				x	
3	Identificación de sobre costos en las operaciones de importación			x				x				x				x				x				x	

Adaptado de los modelos de gestión en el cumplimiento de los objetivos empresariales. Caso de Estudio: Cia. de Transportes 27 de Mayo S.A. (Aracely, Armijos, C. A., & Alexandra, A., 2018).

6. Conclusiones y recomendaciones

Realizar las prácticas en una empresa como KFC fue una experiencia de gran valor y de mucho aprendizaje para el estudiante. Asumir grandes responsabilidades, enfrentar desafíos,

desarrollar habilidades para la resolución de problemas y trabajar bajo presión fueron elementos claves que contribuyeron al crecimiento profesional y personal. Esta experiencia fortaleció sus competencias y le brindó una visión práctica del entorno laboral, consolidando la formación académica con habilidades para aplicar en la vida profesional.

Para el desarrollo de las practicas, el equipo de compras de KFC asumió un rol fundamental en este primer acercamiento al mundo laboral, brindando al estudiante una base sólida de conocimientos, experiencias y una disposición constante para la enseñanza. Los aportes del equipo permitieron no solo adquirir habilidades específicas del área, sino también comprender los desafíos y las responsabilidades que se enfrentan al trabajar en una cadena de franquicias tan exitosa. La oportunidad de aprender nuevos conceptos y descubrir aspectos internos que antes eran desconocidos por parte del estudiante y que generaron un profundo interés en seguir desarrollando competencias profesionales.

El desarrollo de este proyecto permitió implementar soluciones efectivas para mejorar la trazabilidad de las operaciones de importación, cumpliendo con los objetivos planteados desde el inicio. A través de la elaboración de indicadores específicos, se establecieron métricas para medir la precisión documental, la trazabilidad completa de cada importación y la identificación de sobrecostos en las operaciones. Estos indicadores son esenciales para un monitoreo continuo y para la detección a tiempo de posibles ineficiencias, lo cual permitirá realizar ajustes rápidos y mejorar la rentabilidad de las importaciones.

Además, se generaron valiosos aportes al trabajo colaborativo con el equipo de compras, especialmente con la ejecutiva junior. Este esfuerzo conjunto facilitó la creación y uso compartido de una hoja de Excel destinada a registrar los datos de cada importación, centralizando la información en una herramienta accesible. Esta base de datos permitirá no solo un control más

riguroso de cada proceso, sino también un análisis que respalde decisiones futuras en la gestión de importaciones.

Para asegurar la continuidad de estos avances, se recomienda que las tareas de seguimiento y actualización se realicen mensualmente, permitiendo mantener el control de las operaciones abiertas de importación. Esta frecuencia en el monitoreo contribuirá a que los procesos se mantengan en estado óptimo y que cualquier hallazgo o sobre costo sea abordado a tiempo, minimizando riesgos y optimizando la eficiencia del abastecimiento.

Por otro lado, se lograron cumplir con los objetivos establecidos, aportando al correcto funcionamiento de la empresa gracias a las directrices claras y al apoyo recibido por parte del equipo y de las distintas áreas que conforman esta organización. Esta colaboración facilitó la identificación de una problemática en las operaciones de importación y permitió desarrollar una propuesta de mejora que ofrece soluciones a diversos problemas que afectan a múltiples procesos y áreas de la empresa.

El plan de mejora se realizó en sintonía con la misión de crecimiento y evolución continua de la empresa, alineándose con el legado del Coronel Harland Sanders. A través de este esfuerzo, se contribuyó a fortalecer la gestión de importaciones, mejorando la trazabilidad y optimizando la eficiencia operativa en beneficio del crecimiento de la empresa.

Finalmente, se puede resumir que las prácticas empresariales fueron una experiencia única que contribuyó al desarrollo de habilidades esenciales para el entorno laboral. A lo largo de las pasantías, se fortalecieron competencias de trabajo en equipo, liderazgo y comunicación asertiva en el ámbito de los negocios. Así mismo, la experiencia facilitó un aprendizaje profundo en la gestión de las importaciones, en la planificación del abastecimiento y en el manejo logístico de un centro de distribución.

Referencias

- Aracely, Armijos, C. A., y Alexandra, A. (2018). Los modelos de gestión en el cumplimiento de los objetivos empresariales: caso de Estudio: Cia. de Transportes 27 de Mayo S.A. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia E Investigación*, 3(9), 32–40. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/7354075.pdf>
- Arrieta, J. G. (2011). Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas (Centros de Distribución, CEDIS). *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 16(30), 83–96. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2077-18862011000100007&script=sci_arttext&tlng=en
- Camacho, H., Gómez, K. y Monroy, C. (2012). Importancia de la cadena de suministros en las Organizaciones.LACCEI. <https://www.laccei.org/LACCEI2012Panama/RefereedPapers/RP200.pdf>
- Cargo flores. (2020). Reglas Incoterms 2020 (vigentes en 2024). Cargo flores. [https://www.cargoflores.com/incoterms/#:~:text=Las%20reglas%20Incoterms%20\(acr%C3%B3nimo%20de,de%20entrega%20de%20las%20mismas.](https://www.cargoflores.com/incoterms/#:~:text=Las%20reglas%20Incoterms%20(acr%C3%B3nimo%20de,de%20entrega%20de%20las%20mismas.)
- Conceptualista. (2023). Casa matriz. Conceptualista. <https://conceptualista.com/casa-matriz/>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2019). Presentación. Dian.gov.co. <https://www.dian.gov.co/aduanas/Regimen-de-Aduanas/Presentacion/Paginas/default.aspx#:~:text=Decreto%201165%20del%202019&text=El%20Decreto%201165%20ofrece%20seguridad,las%20operaciones%20de%20comercio%20exterior.>

Duarte, S, y Enrique, J. (2003). Franquicias, una alternativa para emprendedores. Revista Escuela de Administración de Negocios, No 47, 116-121.
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20604709.pdf>

Escudero, M. J. (2019). Logística de almacenamiento (2ª. ed.). Paraninfo.
https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=vcSPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=LOGISTICA+&ots=8rb5IFSsgj&sig=faUH6PcPq_8ifCemDLukM3E73o#v=onepage&q&f=false

Faster Capital. (2024). Estandarización de franquicias: el impacto de la estandarización de franquicias en el éxito empresarial. Faster Capital.
<https://fastercapital.com/es/contenido/Estandarizacion-de-franquicias-El-impacto-de-la-estandarizacion-de-franquicias-en-el-exito-empresarial.html#La-importancia-de-la-estandarizaci-n-de-las-franquicias>

Gómez, E. (2018). Propuesta para la definición de los procesos de abastecimiento, producción y distribución de una cerveza artesanal en el municipio de Funza y sus alrededores. [Trabajo de grado, Ingeniero Industrial]. Universidad Católica de Colombia. Repositorio Institucional Universidad Católica de Colombia – RIUCac.
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstreams/1b9b37f0-3172-4ddd-be38-ac9218d81f48/download>

Grupo Ebim. (2022). SAP: ¿Qué es, para qué sirve y cuáles son sus ventajas? Grupo Ebim.
<https://www.grupoebim.com/blog/que-es-sap/>

Guerrero, J. (2023). Implementación del área de servicio al cliente en el centro de distribución de la empresa Frialsa. [Trabajo de suficiencia profesional, Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial]. Universidad Norbert Wiener. Repositorio Institucional Universidad Norbert

- Winer. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8803/T061_71926717_T..pdf?sequence=11&isAllowed=y
- HelloLead. (2024). Qué es un portal B2B y qué beneficios aporta. HelloMrLead. <https://www.hellomrlead.com/que-es-un-portal-b2b-y-que-beneficios-aporta/>
- Holguín, J. (2018). Sobre nosotros. Blogspot.com. <https://empresakfc.blogspot.com/p/blog-page.html>
- KFC. (2021). Nuestra historia. KFC. <https://www.kfc.com.do/es/our-story>
- KFC. (2024). Menú. KFC. <https://www.kfc.co/>
- La Historia. (2024). Historia de KFC. LaHistoria. https://lahistoria.info/historia-de-kfc/#que_es_kfc_resumen_de_la_famosa_cadena_de_comida_rapida
- Pizzán, N., Rosales, C. D. y Cris, C. S. (2022). Control de inventario y rentabilidad en una empresa ferretera de Manantay-Perú. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*,3(1),649–666. <https://www.journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/246/131>
- Santos, R. (2017). La franquicia: una opción de crecimiento para la empresa. *Vinculategica Efan*, 3(1), 298-304. <http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Revistas/R3/298%20-%20304%20-%20La%20Franquicia%20una%20opcion%20de%20crecimiento%20para%20la%20empresa.pdf>
- The food tech. (2023). ¿Cuántos KFC hay en el mundo? Una mirada a su expansión global. The Food Tech. <https://thefoodtech.com/industria-alimentaria-hoy/cuantos-kfc-hay-en-el-mundo-una-mirada-a-su-expansion-global/>

Universidad Santo Tomás. (2021). Reglamento de opciones de grado | Facultad de Negocios Internacionales [PDF].

https://facultadnegociosinternacionales.ustabuca.edu.co/images/Documentos_Negocios_Internacionales/2023/REGLAMENTO-OPCIONES-DE-GRADO-PLAN-2018-2-AprobConsejo-Academico-Particular-15-October-2021.pdf

Yum Brands Inc. (2021). Our functions. Yum Brands Inc.
<https://www.yum.com/wps/portal/yumbrands/Yumbrands/careers/our-functions>