



NOMBRE

Sergio Castro, 32, Colombia

MARKET SIZE



TIPO

Rational

Datos personales

Hombre 32 years

Bogotá

Casado

Independiente

2.500.000

Metas

- Lograr importar variedad de productos de buena calidad y a un buen precio para hacer crecer su negocio
- Poder viajar y conocer muchos lugares del mundo junto a su familia
- Hacer crecer su negocio familiar.

Historia

Se casó hace dos años, está esperando su primer hijo. Por lo cual, le parece importante asegurar la estabilidad económica de su familia haciendo crecer o fortaleciendo su negocio de distribución de materiales de construcción, y para esto necesita conseguir la mejor calidad a un buen precio que no consigue en el país. Le gusta viajar y llevar un estilo de vida sin muchas limitaciones.

Motivaciones

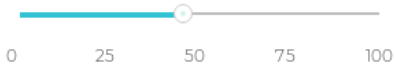
- Estabilidad económica
- Brindarle lo mejor al hij@ que espera
- Sentirse realizado profesionalmente
- Ampliar su capacidad de distribución
- Lograr que su negocio sea reconocido en su sector dentro de la ciudad

Frustraciones

- No poder ampliar su nivel de actividad debido a los precios poco competitivos del país
- Empresas de importación con niveles mínimos de importación muy altos que están por fuera de su alcance.

Habilidades

Pensamiento estratégico



Comunicación



Financiero



Canales



Laptop



Phone



Smartphone



WhatsApp



Face to face



Facebook

Tecnología



Anexo C: Presentación del Modelo de Negocio con la ficha de Planeación estratégica. (Lean Canva). Elaboración propia del autor.

Problemas

- Desconocimiento de partners estratégicos y seguros en el extranjero.
- Dificultad para realizar seguimiento e inspecciones robustas y de calidad a los proveedores del extranjero, así como al producto que ofrecen.
- Inexperiencia en soluciones logísticas, negociación internacional, nacionalización de mercancía y firma de acuerdos garantés.
- Dificultad en el entendimiento del ecosistema, desconociendo costos de actividades clave y bajo acompañamiento legal y contable.
- Resulta difícil recopilar los documentos necesarios para garantizar una comercialización internacional completamente legal y elaborada acorde a los requerimientos de ley del país destino.

Solución

1. Asesoramiento y acompañamiento en la búsqueda de productos y proveedores.
2. Verificación de la calidad ofertada por los partners, así como de sus fábricas o instalaciones.
3. Inspecciones de calidad a los proveedores y operadores logísticos.
4. Soluciones logísticas internacionales y nacionales de manera integral.

Métricas claves

- Adaptación a los requerimientos y necesidades del cliente
- Gestión de información para la toma de decisiones estratégicas
- Captación de nuevos clientes y mercados
- Eficiencia y seguridad en los procesos logísticos y capacidad de respuesta frente a retos o riesgos existentes
- Tasa de fidelización y re compra del servicio

Propuesta de valor única

Ser un aliado en el proceso integral de comercio internacional de personas naturales o jurídicas legalmente establecidas, con intención de importar o exportar materia prima y/o productos terminados, generando soluciones en cada una de las fases del proceso y brindando un acompañamiento y respaldo de calidad en los resultados esperados por el cliente.

Ventaja especial

Ofrecer soluciones logísticas internacionales que incluyan la búsqueda de productos en el extranjero, la inspección de calidad de los proveedores y de liderar los procesos de negociación entre las partes involucradas, con más de 15 años de experiencia en el sector y buen relacionamiento con partners estratégicos de gran valor en el continente asiático.

Canales

Uso de canales directos por medio de su página web principal, whatsapp business y la voz a voz generado por los aliados.

Segmentos de clientes

Personas naturales o jurídicas legalmente constituidas, que busquen importar o exportar materia prima o productos terminados desde o hacia Colombia, con la capacidad de comercializar volúmenes de mercancía que superen los 10,000 dólares por concepto, en la medida en que se logren compensar los costos logísticos en los que se incurre cuando se realizan los despachos, se excluyen personas o empresas con deseos de exportar o importar comida o medicamentos.

Early adopters

Empresario(a) dedicado a la comercialización de productos tecnológicos, legalmente constituido, enfocado especialmente a la compra y venta de accesorios de tecnología con deseo de importar un contenedor de mercancía de entre 30-200 mil dólares.

Estructura de costes

- Costos fijos: internet, arriendo, telecomunicaciones, licencias de datos y salarios.
- Costos variables: definidos por medio de las necesidades y requerimientos particulares del cliente, es decir, producto a comercializar, permisos, tamaño de la mercancía, etc.

Flujo de ingresos

1. Compra - venta de mercancías en el extranjero.
2. Soluciones logísticas internacionales.
3. Inspección de calidad y verificación de proveedores.
4. Operadores logísticos aliados.
5. Nacionalización de la mercancía.
6. Gestión de costos comerciales

Anexo D. DOFA InterBusiness Company. Elaboración propia del autor.

Debilidades

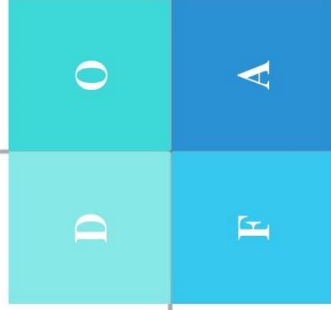
- D1: Equipo de trabajo con pocos miembros involucrados, lo que está generando un uso ineficiente del tiempo.
- D2: Pocas unidades dentro de la empresa, por ejemplo, no hay responsables de un área específica como la administración.
- D3: No hay una gestión y manejo eficiente de las redes sociales.
- D4: No existe un plan comercial y de marketing bien estructurado. Por el momento, no están aplicando nuevas estrategias de captación de clientes, se basan en métodos tradicionales e ineficaces, y faltan estudios de mercado.
- F1: Una gran red de proveedores y de partners en otras ciudades del mundo, varias alianzas con el exterior.
- F2: Cuentan con una gran rentabilidad, teniendo una alta capacidad para obtener ganancias.
- F3: Tienen bastante experiencia como empresarios, lo que les ha permitido tener conocimiento de cómo se comporta el mercado, la manera de hacer negocios y como mitigar gastos
- F4: Ofrecen un servicio y acompañamiento postventa, generando confianza y fiabilidad en sus clientes.

Oportunidades

- O1: Beneficios tributarios otorgados por el gobierno colombiano. La industria colombiana como uno de los principales proveedores de servicios de base tecnológica de toda la región.
- O2: La recuperación económica mundial, que genera cooperación internacional y financiación para apoyar a las empresas y su desarrollo.
- O3: Aranceles cero para algunos tipos de productos fabricados en otros países, como importaciones o inversiones en ciencia, tecnología e innovación
- O4: Tratados de libre comercio que facilitan los procesos de exportación e importación.
- A1: Variabilidad e inestabilidad de los tipos de cambio, que altera los precios de los bienes y servicios importados.
- A2: Las fábricas falsas o los fraudes que puedan existir entre los proveedores internacionales, así como los productos de mala calidad.
- A3: Tensión geopolítica por la crisis en la que se encuentran varios países.
- A4: Pocos proveedores de productos con características específicas o difíciles de obtener.

Fortalezas

Amenazas



Anexo E. KPI's

INDICADORES CON EL CLIENTE COMO CENTRO CJM									
Etapa	KPI	¿A que objetivo apunta?	Área/Persona responsable	Tiempo de medición	¿Como se calcula?	Cumple SMART?	Medición		
1	Desseo	Timepo promedio de primera respuesta	Atención al cliente	Mensual	Suma de horas en responder/ # solicitudes de servicio recibidas durante el mes	Sí			
2	Pedido	Tasa de conversión	Comercial	Mensual	Pedidos realizados/ # total de personas que hicieron contacto x100	Sí			
3	Recompra	Tasa de promoción de clientes (NPS)	Atención al cliente	Mensual	(%Promotores-%Detractores)	Sí	Puntuación 0-10: Promotores (puntuación 9 y 10): clientes completamente satisfechos. Pasivos (puntuación de 7-8). Clientes satisfechos pero no entusiasmados. Detractores (puntuación 0-6). Clientes insatisfechos.		
4	Recompra	Tasa de retención de clientes	Comercial	Trimestral	[(clientes al final del mes- clientes nuevos en el mes)/ clientes al comienzo del mes] x100	Sí			
5	Pedido	Tasa de crecimiento de ingresos	Finanzas	Anual	[(ingresos mes 1- ingresos mes 12)/ ingresos mes 1] x100	Sí			
6	Entrega	Índice de fiabilidad en la entrega (IFE)	Comercial	Semestral	Nº de días para entrega / Nº total de entregas realizadas	Sí	Entre 30 días y 45 días => 100% Mayor que 45 días y menor o igual a 90 días => 50% Mayor que 90 días => 0%		
7	Novedades	Índice de retrasos en las entregas (IRE)	Comercial	Semestral	# retrasos/ total envíos x100	Sí	Entre 0% y 10% => 100% Mayor que 10% y menor o igual a 30% => 50% Mayor que 30% => 0%		
8	Entrega	Índice de calidad en la entrega (ICE)	Comercial	Semestral	entregas correctas (tiempo y producto)/ # total de entregas x100	Sí			
9	Verificación del proveedor	Índice de evaluación del proveedor	Comercial	Semestral	IFE *50% + IRE *20% + ICE *30%	Sí	IFE = 50% IRE = 20% ICE = 30% Puntaje total: 0 (peor)-100(Mejor)		
10	Novedades	Timepo promedio de solución de novedades	Atención al cliente	Mensual	Suma de tiempo en dar solución/ # solicitudes de recibidas durante el mes	Sí			

AUTORIZACIÓN DE INCLUSIÓN Y DIVULGACIÓN DE MATERIAL ACADÉMICO Y/O MEMORIAS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL EdocUR

Yirid Mariana Murcia Ramos, Juan Sebastian Santos Moreno y Juan Sebastian Yate Virgues identificado con cédula de ciudadanía número 1003893899, 1032508824, 1007161195 en mi calidad de titular de los derechos morales y patrimoniales de las memorias y/o material académico de nuestro trabajo de grado denominado “Proceso mejora PYME InterBusinessCo. enfocado en el ámbito administrativo, comercial y de mercadeo “ en adelante “EL AUTOR” autorizo al COLEGIO NUESTRA SEÑORA MAYOR DEL ROSARIO institución privada, de educación superior, con el carácter académico de Universidad, ubicada en la calle 12 C # 6-25 en la ciudad de Bogotá D.C. sin ánimo de lucro, con personería jurídica reconocida mediante resolución número 58 del 16 de septiembre de 1895 expedida por el Ministerio de Gobierno, (en adelante “LA UNIVERSIDAD”) para que reproduzca, comunique, incluya y divulgue las mismas en el Repositorio Institucional EdocUR bajo los lineamientos que se establecen a continuación:

PRIMERO. Autorizo a LA UNIVERSIDAD para que incluya y divulgue el material académico y/o las memorias de la Entrevista denominada “Proceso mejora PYME InterBusinessCo. enfocado en el ámbito administrativo, comercial y de mercadeo “en el Repositorio Institucional EdocUR.

LA UNIVERSIDAD entiende que se autoriza el uso exclusivamente como material de apoyo académico y que la autorización concedida no transfiere los derechos de autor de las memorias y/o el material académico de los cuales soy titular. A través de la suscripción del presente documento no otorgo derecho alguno para que las memorias y/o el material académico sean comercializados a través de ninguna modalidad.

LA UNIVERSIDAD garantiza, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993 y 30 de la Ley 23 de 1982, que en toda utilización que de mis memorias y/o el material académico se haga para los fines anteriormente descritos, se realizará la mención del nombre del autory se respetará la integridad de los documentos.

Esta autorización está enmarcada dentro de los propósitos y lineamientos de Acceso Abierto y tiene como finalidad ofrecer los contenidos académicos y científicos en acceso gratuito para beneficio de la sociedad sin vulnerar lo dispuesto en la legislación de propiedad intelectual vigente.

SEGUNDO. La autorización que aquí se otorga comprende la posibilidad de exhibición, comunicación pública, en el país y/o en el extranjero, y en general, su utilización mediante reproducción y comunicación por cualquier medio directo o indirecto, en cualquier medio o formato, físico, analógico, electrónico, digital conocido o por conocer.

TERCERO. La presente autorización se entenderá vigente a partir de la fecha de su firma y su vigencia se extenderá por un periodo de dos (2_) años.

CUARTO. La presente autorización de inclusión en el repositorio institucional de las memorias y/o el material académico no se enmarca en otra finalidad a la mencionada en el encabezado del presente documento, por tanto, cualquier otra modalidad de explotación, reproducción, transformación, comunicación pública o distribución no relacionada con la autorización aquí concedida, se entenderá como no otorgada.

QUINTO. EL AUTOR manifiesta que por la inclusión dentro del repositorio institucional EdocUR de sus memorias y/o el material académico no recibirá ningún tipo de remuneración y por tanto la autorización de la misma se concede de manera consciente y voluntariamente a título gratuito.

SEXTO. EL AUTOR declara que las memorias y/o el material académico es original y fue realizada por él mismo sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de su exclusiva autoría y detenta la titularidad de la misma.

EL AUTOR a su vez garantiza que las memorias y/o el material académico no contiene citas o transcripciones de obras protegidas que hayan sido realizadas por fuera de los parámetros o límites legales; que no contienen declaraciones difamatorias contra terceros, ni contrarias al orden público y a las buenas costumbres, ni viola derechos de otros autores.

EL AUTOR declara que sobre la obra no pesa ningún gravamen, limitación en uso o utilización ni cesión de los derechos patrimoniales, que impida desarrollar el objeto del presente contrato y otorga los derechos a los que se hace mención en forma exclusiva, motivo por el cual no podrá autorizar a terceros para el ejercicio o disposición de los derechos conferidos en el presente contrato durante la vigencia del mismo.

PARÁGRAFO. En caso de presentarse cualquier reclamación o acción judicial o extrajudicial por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión, EL AUTOR asumirá toda responsabilidad y saldrá en defensa de LA UNIVERSIDAD quien actuará como un tercero de buena fe.

SÉPTIMO. Las notificaciones y cualquier comunicación con relación a los términos y contenido de esta autorización, deberán ser realizadas por correo certificado; en este último evento la comunicación o notificación se considerará surtida con el acuse de recibo personalizado del destinatario, a cuyo efecto se dispone de las siguientes direcciones:

LA UNIVERSIDAD: Calle 12 C No. 6- 25. Bogotá D.C.

OCTAVO. POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Declaro que autorizo previa y de forma informada el tratamiento de mis datos personales por parte de LA UNIVERSIDAD para fines académicos y en aplicación de convenios con terceros o servicios conexos con actividades propias de la academia, con estricto cumplimiento de los principios de ley. Para el correcto ejercicio de mi derecho de habeas data cuento con la cuenta de correo habeasdata@urosario.edu.co, donde previa identificación podrá EL AUTOR solicitar la consulta, corrección y supresión de mis datos.

Se suscribe este documento privado en la ciudad de Bogotá D.C., a los 24 días del mes de noviembre del año 2022.

Mariana Murcia

Firma:
Yirid Mariana Murcia Ramos
No C.C. 1003893899
yirid.murcia@urosario.edu.co
3114789153

Sebastian Santos

Firma:
Juan Sebastian Santos Moreno
No C.C. 1032508824
juanse.santos@urosario.edu.co
3115724953

Sebastian Yate

Firma:

Juan Sebastian Yate Virgues

No C.C. 1007161195

Juan.yate@urosario.edu.co

3115765214

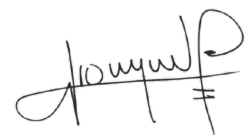


Firma:

Nombre de directora: Luz Andrea Pinzón Alemán

C.C. No. 52.697.758

Correo electrónico: Luzand.pinzón@urosario.edu.co



Firma:

Nombre empresario: Jhonatan Pérez

C.C. No.79.879.736

Correo electrónico: manager@interbusinesscompany.com

Bogotá, noviembre 24 de 2022

Respetados Señor (a),

Para la Universidad del Rosario es muy importante generar espacios de conocimiento y aprendizaje de la actividad Empresarial con el ánimo de complementar el proceso de formación académica de nuestros estudiantes.

Con base en lo anterior, solicitamos amablemente su colaboración para que permita realizar un acercamiento a 3 estudiantes de la Escuela de Administración con el fin de hacerle una entrevista con fines académicos como trabajo de la asignatura opción de grado modalidad Pade 3 la cual dirige la profesora Luz Andrea Pinzón Alemán:

Mariana Murcia

Yirid Mariana Murcia Ramos
Administración en Negocios Internacionales
C.C.: 1003893899

Sebastian Santos

Juan Sebastian Santos Moreno
Administración en Negocios Internacionales
C.C.: 1032508824

Sebastian Yate

Juan Sebastian Yate Virgues
Administración en Negocios Internacionales
C.C.: 1007161195

Luz Andrea Pinzón Alemán

Luz Andrea Pinzón Alemán
Directora
C.C.: 52.697.758

Dicha entrevista se realiza dentro del marco de la investigación de título Proceso mejora PYME InterBusinessCo. enfocado en el ámbito administrativo, comercial y de mercadeo la cual involucra el diagnostico general de la empresa, así como una propuesta de plan de mejora en el o las áreas de mayor impacto en la organización.

Agradecemos su atención recibiendo a nuestros estudiantes como diligenciando el consentimiento informado anexo.

Cordialmente,

Dirección de Investigación
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Anexo consentimiento Informado

En este consentimiento informado le indica que se hará explícita la identidad de los participantes, en vista de que el estudio involucra la narración de el desarrollo de su compañía, procesos, planes de trabajo, perfil de empleados, información financiera e información de cada una de las áreas de su organización sin embargo, el participante que solicite que se omita su identidad (nombre, filiación institucional y cargo) en los informes y publicaciones podrá indicarlo al final de este documento.

Que la (o)s Investigadoras Responsables del estudio, **Yirid Mariana Murcia Ramos 1003893899, Juan Sebastian Santos Moreno 1032508824, Juan Sebastian Yate Virgues 1007161195** y como el orientador de la asignatura Opción de grado modalidad PADE 3, la profesora Luz Andrea Pinzón Alemán C.C 52.697.758 se han comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que se le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Usted es libre de decidir si participar o no en esta entrevista, y también es libre de retirarse, asumiendo el compromiso de informar al investigador lo antes posible cuando decida hacerlo.

No participar, no responder, decidir retirarse del estudio o solicitar al investigador excluir información específica de los análisis e informes del estudio no tiene consecuencias negativas de tipo social, laboral, económica o legal para usted ni para el equipo investigador, usted tiene derecho de conocer el informe final y las publicaciones que produzcan este estudio.

El orientador de la investigación y los estudiantes se comprometen a que la información que usted suministre va a ser guardada de forma segura en los repositorios de la institución destinados para tal fin y no se usará para propósitos diferentes a los de este estudio. Sólo el equipo de investigación tendrá acceso a los formatos de registro (apuntes, notas, grabaciones de audio, documentos suministrados por el entrevistado, etc.).

Por lo anterior

Yo Jhonatan Pérez con CC 79879736 de la organización InterBusiness Company S.A.S manifiesto que se me ha explicado que mi participación en el estudio de título “Proceso mejora PYME InterBusinessCo. enfocado en el ámbito administrativo, comercial y de mercadeo”, que consistirá en contar a los estudiantes el desempeño de su compañía , entendiendo que mi participación es una importante contribución para el entendimiento del funcionamiento de una empresa y como partiendo desde un diagnóstico inicial y el aprendizaje obtenido durante la carrera universitaria, se pueden proponer

diferentes opciones de mejora buscando una visión sistémica que logre impactos positivos al interior de la compañía.

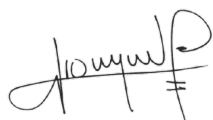
Acepto la solicitud de que las reuniones con los estudiantes y sustentación puedan ser grabadas para su posterior análisis, a los cuales podrá tener acceso parte del equipo de estudiantes y profesores de la Escuela de administración de la Universidad del Rosario.

Declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación en el estudio, y que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

En el caso de que el producto de este trabajo se muestre al público externo, si doy mi permiso, reiterando como participante la invitación de forma libre, voluntaria y declarando estar informado que los resultados de esta encuesta tendrán como salida un informe, al que posteriormente tendré acceso.

He leído este formulario de consentimiento y acepto este estudio según las condiciones establecidas.

Bogotá, a 24 de noviembre de 2022



Firma Entrevistado

Nombre: Jhonatan Pérez



Firma Estudiantes

Nombre: Juan Sebastián Santos Moreno




Firma Estudiantes

Nombre: Yirid Mariana Murcia Ramos



Firma Estudiantes

Nombre: Juan Sebastián Yate Virgues



Firma orientadora de la asignatura

Nombre: Luz Andrea Pinzón Alemán