



Comercializadora la Reina  
Cesar Hernán Caicedo Torres y  
Fredy Andrés Bermúdez González

Especialización en Gerencia de  
Empresas  
Escuela de Administración

Noviembre  
Bogotá, Colombia  
2024

Declaramos bajo gravedad de juramento, que hemos escrito el presente proyecto integrador de especialización por nuestra propia cuenta, y que por lo tanto, su contenido es original. Declaramos que hemos indicado clara y precisamente todas las fuentes directas e indirectas de información, y que este proyecto integrador de especialización no ha sido entregado a ninguna otra institución con fines de calificación o publicación”. (Cesar Hernán Caicedo Torres y Fredy Andrés Bermúdez González / 9 de Noviembre del 2024).

Declaración de exoneración de responsabilidad: “Declaramos que la responsabilidad intelectual del presente trabajo es exclusivamente de sus autores. La Universidad del Rosario no se hace responsable de contenidos, opiniones o ideologías expresadas total o parcialmente en él”. (Cesar Hernán Caicedo Torres y Fredy Andrés Bermúdez González / 9 de Noviembre del 2024).

# COMERCIALIZADORA LA REINA

CESAR CAICEDO  
FREDY BERMUDEZ

TUMACO - NARIÑO



LA

# TRAYECTORIA



## Recordemos...

COMO SE CREÓ ESTA IDEA DE  
PROPUESTA DE DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATÉGICO PARA  
COMERCIALIZADORA LA REINA



# ESTRATEGIA

Es fundamental para la empresa desarrollar una propuesta con alto nivel de valor que demuestre la diferencia en el mercado. Esto implica optimizar los procesos internos desde la experiencia hasta el producto final, impulsando la productividad y satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, superando sus expectativas.



# FOCO estratégico

01.

## TALENTO HUMANO

- Gestión de clima organizacional
- Definición de roles y funciones
- Bienestar organizacional

02.

## OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS

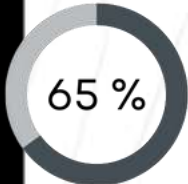
- Reprocesos
- Sobrecarga laboral
- Procesos manuales
- Tiempos de entrega (Fabricación de prendas)

03.

## ESTRATEGIAS DE SERVICIO Y MERCADERO

- Fidelización de clientes
- Identificación de clientes
- Comunicación de cultura regional y generacional
- Diversificación de inventario

# ANÁLISIS necesidades



65 %

## TH - Clima organizacional

Encuestas (Forms G- Suite) de satisfacción de los colaboradores (Necesidad de actividades de bienestar , integraciones)



60 %

## TH - Roles y cargos

Reestructurar cartas descriptivas (Funciones del cargo).



60 %

## TH - Inducción y Capacitación

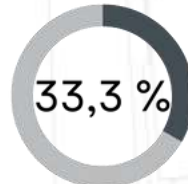
Generar el plan de despliegue para nuevo personal



100 %

## Procesos - Medición de cargas laboral

Realizar capacity para cada uno de los colaboradores



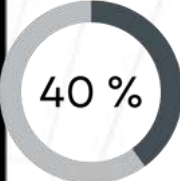
33,3 %

## Procesos - Software

Sistematizar para generar presentaciones de estadísticas gerenciales (1 de 3 áreas lo requiere)



# ANÁLISIS necesidades



40 %

## Servicio - Top of Mind

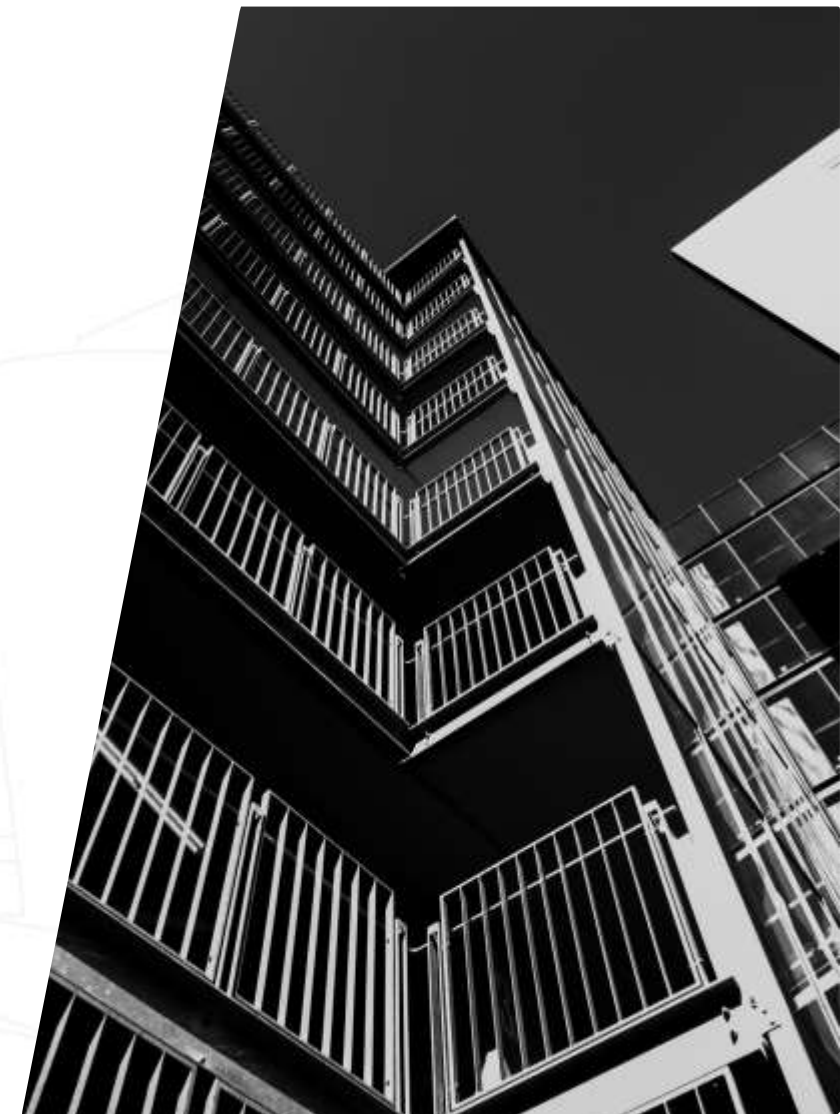
Se calcula que el 40% no están teniendo negocios con Comercializadora La Reina



7 %

## Servicio - Ventas

La meta es incrementar las ventas de la empresa en un 7%



# Resultados



## Talento Humano

Desarrollo del **ONBOARDING** para incentivar a colaboradores como plan de cambio y renovación.



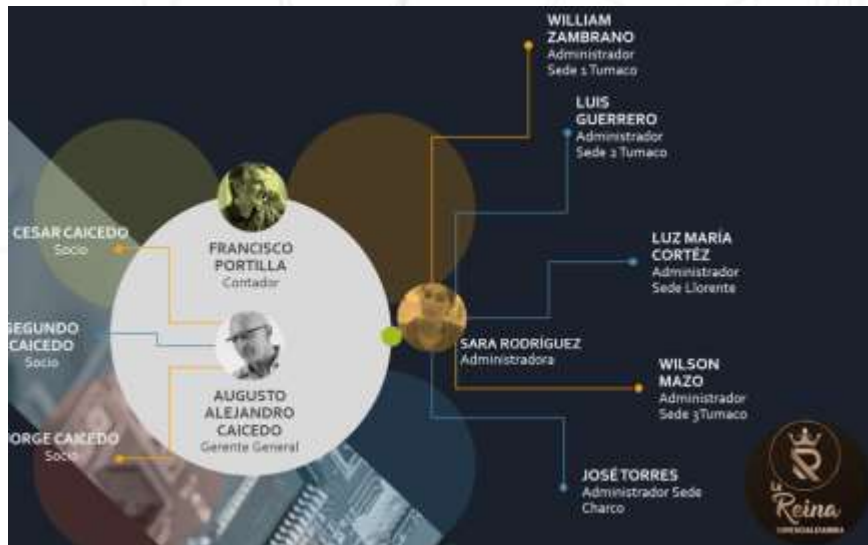


cializadora  
Reina

# Resultados

## Talento Humano

Presentación gerencial de propuesta de 2 nuevos cargos **GESTOR DE TALENTO HUMANO Y ANALISTA DE PROCESOS**

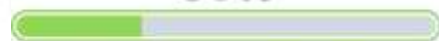


# OPTIMIZACIÓN PROCESOS

MEDICIÓN DE CARGAS LABORALES AL  
TOTAL DE LA COMPAÑÍA

TOTAL: 20 COLABORADORES

30%



LEVANTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS Y  
ANÁLISIS - SOFTWARE PARA  
ELABORACIÓN DE INFORMES



Power BI

25%



# SERVICIO AL cliente

## **A** SEGMENTACION

Interpretación de los clientes según sus necesidades y expectativas.

## **B** REUNIONES

Se identificaron necesidades de los clientes finales, generando charlas con los colaboradores y orfebres.

## **C** CULTURA

Diferenciar la culturas según las zonas donde se encuentran la sedes.



Muchas  
Gracias

## Conclusiones



- Según los estudios realizados, se concluye que los tres focos presentados en el proyecto integrador son fundamentales para el crecimiento de la empresa. De este modo, la implementación de estrategias en el talento humano, la optimización de procesos y la mejora en el servicio al cliente se traducirán, en el futuro, en cambios positivos para la organización.
- Después de analizar la información necesaria, se concluye que conocer a fondo el mercado es de vital importancia, ya que disponer de datos precisos y actualizados resulta fundamental para tomar decisiones estratégicas que aseguren el futuro y el crecimiento sostenible de la empresa
- Se concluye que, para que la organización mantenga su fortaleza y competitividad en el mercado, es importante implementar tecnologías internas que permitan una mayor optimización de los procesos. Asimismo, la adopción de un sistema de medición y control de recursos facilitará una reorganización más eficiente, lo que permitirá un uso más efectivo de estos, generando una disminución de costos y un incremento en la rentabilidad.

# Referencias Bibliográficas



- Banco de la República. (2023). *Informe de política monetaria - octubre 2023*. Banco de la República de Colombia. <https://www.banrep.gov.co>
- David, F. R. (2008). *Conceptos de administración estratégica* (11a ed.). Pearson Educación. <https://maliaoceano.files.wordpress.com/2017/03/libro-fred-david-9a-edicion-conestrategica-fred-david.pdf>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2020). *Censo Nacional de Población y Vivienda: Perfil demográfico de Tumaco*. Bogotá, Colombia: Departamento Administrativo Nacional de Estadística.
- Echeverri Cañas, L. M. (2009). *Marketing práctico: Una visión estratégica de un plan de marketing*. Starbook Editorial. ISBN 978-84-92650-04-0.
- Grupo Bolívar. (2009). *Nuestra gente*. Grupo Bolívar. Recuperado el 12 de noviembre de 2024, de [https://www.grupobolivar.com.co/wps/portal/sostenibilidad/ambitos/social/nuestra\\_gente](https://www.grupobolivar.com.co/wps/portal/sostenibilidad/ambitos/social/nuestra_gente)
- Infinitia Research. (2004). *Optimización de procesos industriales*. Infinitia Research. Recuperado el 12 de noviembre de 2024, de <https://www.infinitiaresearch.com/noticias/optimizacion-de-procesos-industriales/>
- Sanabria, M. (2022). *Resumen de lo probablemente más útil del Manual de publicaciones de la American Psychological Association (APA) 7a ed.* - Mauricio Sanabria - UR - FEB2022.