

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Departamento de Economía, Administración y Mercadología

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)

**Programa de desarrollo de la gestión en las funciones
sustantivas de las empresas**



ITESO

Universidad Jesuita
de Guadalajara

3J01 Desarrollo de Capacidades para la comercialización y ventas

CEDECOM

Exportación de productos Jachili, Guadalajara

PRESENTAN

Programas educativos y Estudiantes

Lic. en Comercio y Negocios Globales Natalia Iñiguez Olivares

Lic. en Comercio y Negocios Globales Jorge Arauz Martinez

Lic. en Administración de Empresas Cristobal Padilla Zepeda

Profesor PAP: Profesor PAP: Carlos Rikken

Tlaquepaque, Jalisco, mayo de 2019

REPORTE PAP

ÍNDICE

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional	2
Resumen	3
1. Introducción	4
2. Planeación y seguimiento del proyecto	6
3. Desarrollo	8
4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto	10
5. Conclusiones	17
6. Bibliografía	18

REPORTE PAP

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

Los Proyectos de Aplicación Profesional son una modalidad educativa del ITESO en la que los estudiantes aplican sus saberes y competencias socio-profesionales a través del desarrollo de un proyecto en un escenario real para plantear soluciones o resolver problemas del entorno. Se orientan a formar para la vida, a los estudiantes, en el ejercicio de una profesión socialmente pertinente.

A través del PAP los alumnos acreditan el servicio social, y la opción terminal, en tanto sus actividades contribuyan de manera significativa al escenario en el que se desarrolla el proyecto, y sus aprendizajes, reflexiones y aportes sean documentados en un reporte como el presente.

Resumen

El objetivo de este trabajo fue darle seguimiento al proyecto de exportación PAP 2018 de salsas Jachili en el cual se verificó la viabilidad de exportación para esta empresa. En este proyecto validamos la información que presentó el equipo anterior complementando la información pendiente. El proyecto consiste en darle seguimiento a la búsqueda de clientes potenciales, en los países anteriormente analizados, con el fin de consolidar un nuevo mercado para los productos de Jachili. Igualmente se generó una presentación para la empresa, así como fichas técnicas y fotografías de cada producto. Mediante una selección rigurosa, se contactaron a distintos clientes por medio de correos electrónicos y llamadas.

1. Introducción

1.1 Antecedentes del proyecto y contexto

La empresa Jachili nace de la experiencia de mas de 10 años en la comercialización de Chiles secos en todo México. Han sido proveedores de pequeñas, medianas y grandes empresas como, por ejemplo: Tajín, Moles Don Pancho, Frudest, El Bodeguero, “La Costeña”. En el 2018 surge la idea de crear productos con alto valor agregado para el deleite de los consumidores. A corto plazo la empresa está trabajando para lanzar al mercado su primera línea de salsas mexicanas y salsa tipo chamoy. En la actualidad la empresa cuenta con un catálogo de prototipos de cada producto. Además, que está desarrollando un producto a base de chile seco molido en presentación de 20 kg. La empresa tiene la necesidad de expandirse y exportar a otros mercados, mas especifico al continente asiático, todo esto para llegar a ser más competitivos.

1.2 Problemática u oportunidad detectada

La empresa tiene deseo de extender sus ventas a otros mercados internacionales, sin embargo, no tiene experiencia ni conocimientos en el comercio exterior. Buscan la oportunidad de poder contactar con posibles compradores en el mercado asiático, pero no tienen las herramientas para hacerlo.

1.3 Objetivo general

El objetivo general del proyecto es lograr encontrar algún importador o comprador en el mercado asiático, principalmente de los países Japón, Corea del Sur y Singapur, que estén interesados en los productos de Jachili. Se quiere lograr expandir sus ventas a otros mercados.

1.4 Objetivos específicos

1. Elaborar fichas técnicas de los productos.
2. Presentación con la historia de la empresa, productos e información de contacto.

3. Elaborar una matriz de los posibles importadores/compradores que se van a contactar.
4. Encontrar algún comprador/importador del producto que queremos vender.

2. Planeación y seguimiento del proyecto.

2.1 Metodología

A través de medios tecnológicos, se realizó una búsqueda exhaustiva y minuciosa de clientes potenciales en los países seleccionados por medio de investigaciones previas: Japón, Corea del Sur y Singapur. Tras la evaluación de los clientes potenciales se identificaron los mejores clientes, que cumplen con el perfil deseado. Con la información de cada cliente, se creó una base de datos; en la cual se capturó el nombre de la empresa, dirección de correo electrónico, teléfonos y ubicación.

Utilizando los 2 principales productos de Jachili, se tomaron imágenes fotográficas, con formato de estudio. Para emplearlas en la presentación de cada producto, que será presentada a los posibles clientes.

Se creó un correo electrónico de Jachili, el cual cuenta con el soporte de una página web. A continuación, se procedió a contactar cada empresa por medio de un correo web, en el cual se presenta a Jachili y se envía en archivo adjunto, una presentación de Jachili y de sus productos, así como una ficha técnica de cada producto. Los correos enviados fueron capturados en la base de datos continuamente.

Después de 2 semanas, de no recibir una respuesta web, de los potenciales clientes, se procedió a contactarlos por vía telefónica. Se utilizó la cuenta Skype de Jachili, que fue creada previamente. Al igual que los correos, las llamadas realizadas se registraban en la base de datos.

A los clientes que mostraban interés en los productos, se les solicitaba de manera atenta, un correo electrónico, al cual se les envió la información de Jachili, así como la ficha técnica de cada producto.

2.2 Cronograma o plan de trabajo

OBJETIVOS	SEMANA																															
	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12		13		14		15		16	
	L	M	L	M	L	M	L	M	L	M	L	M	L	M	L	M	L	M	L	M	L	M	L	M	L	M	L	M	L	M		
Se presentó la materia y nos dieron objetivos como grupo en general.	■	■																														
Se asignó una empresa por equipo y tuvimos el primer contacto con el empresario			■	■																												
Se definió el plan de acción así como los objetivos principales del proyecto.					■	■	■	■	■	■																						
Se asignó un país por persona de acuerdo a la investigación de mercados del equipo anterior y se creó una matriz para localizar clientes y se definió la importancia de cada producto por país											■	■	■	■	■	■	■	■														
Se generó un logo de la empresa e imágenes de presentación																		■	■													
Se crearon fichas técnicas de los productos principales de la empresa																				■	■	■	■									
Se adquirió un dominio para la empresa y se creó una cuenta skype																								■	■							
Se contactó vía correo electrónico a los clientes potenciales																											■	■	■	■		
Se contactaron vía telefónica a clientes potenciales																															■	■

2.3 Productos y entregables

Como resultado de este Proyecto de Aplicación Profesional se entregará:

- Matriz de clientes potenciales y status de seguimiento.
- Fotografías de estudio de los principales productos de Jachili (Chile en polvo y chile liquido).
- Correo electrónico de la empresa.
- Cuenta Skype de Jachili.
- Presentación de la empresa.
- Fichas técnicas de cada producto.

3. Desarrollo

3.1 Sustento teórico

En este proyecto no se tuvo sustento teórico.

3.2 Desarrollo de la propuesta de mejora y resultados

Conforme al objetivo que se planteó alcanzar al inicio del semestre, nuestra operación consistió básicamente en 4 etapas y se obtuvieron los siguientes resultados por etapa:

1. Búsqueda exhaustiva de posibles importadores/compradores en los países meta.
 - 1.1 Se realizó una búsqueda de posibles clientes a través de bases de datos, internet, directorios, etc. A continuación, se muestra una tabla del número de prospectos por país que se contactaron.

Singapur	Corea del Sur	Japón
20	19	15

2. Envío de presentación e información a los importadores/compradores encontrados.
 - 2.1 Se creó una presentación profesional, la cual incluye la información técnica del producto, fotos e información de contacto. En la matriz que se le entrego a la empresa muestra el éxito de respuestas de los correos electrónicos enviados y se clasifica de acuerdo con los siguientes conceptos / colores:

Control de éxito en correos enviados	
Verde	Contestados
Amarillo	Enviados pero no contestados
Rojo	Correos desviados, erróneos o rechazados
Azul	Pendientes por enviar

3. Lograr encontrar una respuesta a través de llamadas vía Skype.

3.1 En las bases de datos donde localizamos la información de las empresas, capturamos los correos y los teléfonos a una matriz que generamos para mantener un orden. Creamos una cuenta de Skype con crédito para realizar llamadas y en la matriz que se le entrego a la empresa se hizo una clasificación por colores de acuerdo con los siguientes conceptos:

Control de éxito en llamadas	
Verde	Llamadas contestadas e interesadas
Amarillo	Llamadas contestadas pero no interesadas
Rojo	Llamadas no contestadas
Azul	Llamadas pendientes por hacer

4. Si obtenemos respuesta de interés entonces se procedía a enviar información más profunda como listas de precios, MOQ, información personalizada, etc.

4.1 Lamentablemente por el tiempo no se logró llegar a este punto con varios prospectos, por lo que no se generaron listas de precios y MOQ. Sin embargo, hubo un cliente que si pregunto por más información. esta empresa es de Singapur. Se le dio seguimiento, pero ya no nos dio respuesta sobre la información. Es importante tomar en cuenta estos requerimientos porque pueden serle muy útiles a la empresa para introducirse a estos mercados, ya que es información que las empresas necesitan para sus productos.

4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto.

- Aprendizajes profesionales

Cristóbal Padilla

En este proyecto de aplicación profesional tuvimos la oportunidad de trabajar distintas áreas de nosotros mismos. Por una parte, hubo que ser estructurados y llevar un orden para poder cumplir el objetivo del proyecto, pero también tuvimos que salir de nuestra zona de confort al llamar y contactar a los potenciales clientes de otros países, lo cuales en muchas ocasiones ni siquiera hablaban inglés.

En este proyecto tuvimos que aplicar todo tipo de nociones, conocimientos y herramientas. Como lo fue en el caso de la elaboración de presentaciones Power point, presentaciones PDF, firma electrónica, elaboración de un dominio para la empresa, fotografías de los productos principales de la empresa, elaboración de fichas técnicas, redacción de cartas de presentación en inglés, entre muchas otras.

Me pareció interesante analizar las diferencias culturales que existen entre la cultura mexicana y las culturas asiáticas con los países que trabajamos. Fue importante entrar en el contexto adecuado para poder aumentar las posibilidades de lograr el efecto deseado con cada uno de los clientes potenciales.

Profesionalmente me resultó un proyecto muy enriquecedor ya que adquirí herramientas para la vida, que no son muy comunes en mi área de estudio o en mi área laboral. La exportación de cada producto tiene un protocolo muy complejo y es importante conocerlo. Sobre todo, contactar a los clientes de manera ordenada y metódica me resulto muy interesante.

Natalia Iñiguez

Al desarrollar este proyecto de aplicación profesional fui capaz de unir muchos conocimientos de distintas materias de la carrera de comercio y negocios globales para un mismo objetivo. Creo que esto es muy importante ya que te da una lógica a seguir y un orden de cómo tienen que ser las regulaciones o pasos por seguir a la hora que estás aplicando tus conocimientos en una exportación o importación real. Muchas veces si no pones en práctica las cosas, solo te sabrás de memoria muchos términos, pero cuando esos términos son necesarios y aparte de suma importancia para tener éxito en los

negocios, con mi propia experiencia puedo decir que no se olvidan y se tienen siempre presentes. Creo que la mayoría de los temas de diferentes materias fueron puestos a prueba, desde redacción hasta cosas más importantes como la correcta logística en un proceso. Así como desarrollar más mis competencias académicas también lo hice en mis competencias personales, tuve que ser mucho más organizada con mis tiempos y entregas para que trabajar en equipo realmente nos diera resultados positivos.

Jorge Arauz

A lo largo de este proyecto de aplicación personal tuve la oportunidad de poner en práctica una serie de conocimientos que he tenido a lo largo de mi carrera. Es fundamental poner en práctica dichos aprendizajes para que al salir de la universidad no entremos al campo laboral sin haberlos aplicado antes. Fue un proyecto en el cual aprendí muchas herramientas para que se necesitan para vender un producto en otro país. Tuvimos que analizar cómo negociaban y los puntos importantes que se deben de tomar en cuenta para negociar con un japonés, singapurenses y un coreano, los horarios adecuados y los medios de comunicación ideales. Fue muy interesante la parte en la cual teníamos que hablar con los prospectos que contactamos, ya que era hablar con una cultura totalmente diferente y tenías que estar mentalizado a que podrían no entender bien, también saber expresarte bien y lograr convencerlos de que por lo menos vean la presentación que les mandábamos.

- Aprendizajes sociales

Cristobal Padilla

Me pareció un proyecto en el cual siempre existió mucha diversidad, ya que mis dos compañeros de equipo estudian comercio y yo administración; por lo tanto, hubo muchos intercambios de información y de maneras de pensar que fueron de mucho enriquecimiento para el proyecto. Personalmente yo aprendí mucho de logística y de las normas y reglas que requiere exportar un producto. Y creo que un orden administrativo fue de gran ayuda para el proyecto, ya que eso nos dio un punto de vista más comercial ante los retos del mercado.

En lo personal siempre me ha fascinado el lado agrícola y rural de México, esa fue una de las principales razones por las cuales decidí trabajar con Jachili. Pero al darme cuenta de que este proyecto apoyaba a los agricultores locales y les ayudaba a generar

una mejor fuente de ingresos y por lo tanto una mejor calidad de vida; estos factores hicieron que me comprometa mucho más con el proyecto.

Es un proyecto largo y que requiere compromiso de distintas áreas de la organización, para así poder lograr el objetivo final. Pero al final eso es lo interesante, con el esfuerzo de todos, se puede lograr el objetivo. Fue emocionante ver que, del lado de los clientes asiáticos, existe interés por los productos de Jachili.

Natalia Iñiguez

En mi experiencia a lo largo de este trabajo, puedo decir que, al comienzo de este, me sentía perdida, no solo yo, sino que como equipo no sabíamos por dónde empezar. Una vez que vimos que teníamos que establecer objetivos, todo fue más fácil e incluso mejoró nuestra calidad de trabajo en equipo. En varias clases se nos pide trabajar en equipo, pero la verdad es que un proyecto con tanto contenido e importancia en nuestra carrera va más allá del solo saber comunicarte con las personas. Como equipo elaboramos un trabajo muy completo el cual no solo tiene impacto para “Alejandro” El creador de Jachili (la empresa de la que llevamos a cabo todo nuestro proyecto), si no que el darnos cuenta que hay mucha oportunidad para hacer planes de exportación para muchos productores mexicanos y saber que ellos tienen las ganas pero tal vez no el conocimiento y saber que nosotros podemos ser su herramienta, realmente nos motiva a hacer las cosas bien, a querer ser aún más sabios y que en futuro nuestra contribución al bien social sea todavía más fuerte.

Jorge Arauz

Creo que este fue un proyecto que se desarrolló con buenos resultados gracias al gran trabajo en equipo que hicimos durante todo el semestre y con el apoyo de nuestro profesor y del dueño de Jachili. Previo al inicio de la investigación del proyecto, tuvimos que reunirnos con el empresario para platicar acerca de las necesidades y del objetivo que se planteaba alcanzar. Nos motivamos mucho al saber que se trataba más que nada para apoyar a los agricultores que producen los chiles y que el principal objetivo de Jachili era mejorar la calidad de vida de estas personas a través de la exportación. Fue muy emocionante realizar el trabajo con el objetivo de vender productos en Asia con la finalidad de apoyar a las familias de los que hacían un gran esfuerzo en cultivar los chiles. Pienso que podemos brindarles muchas oportunidades a todas esas personas que tienen

las ganas de producir y exportar a otros países, de esta manera les daríamos la oportunidad de crecer junto con nosotros.

- Aprendizajes éticos

Cristobal Padilla

Para mí en lo personal fue una decisión difícil elegir mi proyecto de aplicación profesional, pero puedo decir que estoy contento de haber formado parte de este proyecto, ya que aprendí muchas cosas que no son de mi carrera y me van a ser sumamente útiles en la vida. Actualmente tengo una empresa de arrendamiento y comercialización de maquinaria pesada. Haber estado en un proyecto de comercialización, trabajando con compañeros que son especialistas en el área me permitió aprender mucho y al mismo tiempo adquirir nuevas herramientas que puedo implementar en mi negocio en el área de comercialización, sobre todo si en un futuro busco comercializar con otros países.

Este proyecto me invita a no conformarme con lo que tengo y siempre buscar un poco más allá, como lo fue en el caso de Alejandro; él nunca estuvo conforme y busco expandir los horizontes de Jachili a Asia. Tener este tipo de iniciativas en el mundo laboral pero también personal puede significar la diferencia entre el éxito y el fracaso.

Natalia Iñiguez

Realizar este proyecto, no solo me permitió aprender muchas cosas nuevas, sino que también me llevó a entender un poco más el compromiso que tenemos y vamos a tener una vez que seamos licenciados egresados y estemos comprometidos con una empresa. Cuando el empresario nos presentó este proyecto y notamos sus ganas de emprender no puedo negar que nos las contagio. Verlo tan emocionado con su proyecto nos llenó de motivación y la verdad es que como equipo tomamos la decisión de entrar de lleno con un compromiso hacia el proyecto, esto implicó varias decisiones aparte del compromiso como, por ejemplo; responsabilidad, organización y dedicación. Así como llevamos a cabo este proyecto, cuando seamos egresados nos comprometeremos con otros proyectos en nuevos trabajos y creo que siempre es importante tener en cuenta las tres aptitudes que mencione anteriormente para ser exitoso en todo lo que hagas y aprendas.

Jorge Arauz

Cuando me informaron que el proyecto consistía en apoyar a una empresa productora de chiles a exportar a Asia, se me hizo interesante. Pero cuando realmente supe el objetivo del proyecto que era para ayudar a las familias de quienes lo producían, me emocioné y me comprometí a entregar por lo menos un entregable que le pueda ayudar a cumplir con el objetivo o entregarle un proyecto con el objetivo cumplido. Para esto tuvimos que dedicarle tiempo, esfuerzo y actitud al proyecto para lograr lo que nos habíamos propuesto y comprometido en un inicio. Obtuvimos mucha experiencia para cuando seamos egresados y ejerzamos en una empresa o que queramos iniciar nuestra propia empresa, saber aplicar nuestros valores y buscar un objetivo no solo monetario sino algo que nos motive realmente a alcanzarlo. Así mismo, transmitir esta motivación de la manera como Alejandro nos la transmitió a nosotros.

- Aprendizajes en lo personal

Cristóbal Padilla

El proyecto de aplicación profesional me pareció una experiencia muy completa. Para empezar porque pese que sigues en el ITESO y atiendes a un salón de clase, la sensación es totalmente distinta. Estás trabajando para una persona externa a la universidad, la cual espera un resultado eficiente y favorable para su organización. Esta experiencia me permitió darme cuenta de que realmente me gusta trabajar en equipo, sobre todo cuando es una relación de ganar - ganar, donde todos aportamos cosas y conocimientos distintos para así lograr un óptimo producto final. Carlos nuestro asesor PAP en todo momento fue de gran ayuda, proporcionándonos consejos y platicándonos experiencias profesionales de su vida, que podrían servirnos como ejemplo para enfrentar los retos que se nos presentaron a lo largo del proyecto. Para mí fue una lección, ver como Alejandro Martínez, el empresario de Jachili, se comprometía en todo momento con el proyecto. Me pareció una actitud ejemplar como a los problemas siempre buscarle una solución para poder seguir adelante. Poco a poco no fuimos involucrando más con el proyecto y descubrimos que el empresario no solo busca que la empresa sea exitosa, pero que todas las personas que están involucradas en la industria tengan un buen nivel de vida y eso me gustó mucho. El proyecto me ayudó para entender que todo toma su tiempo. Y para poder cosechar es importante sembrar, qué fue lo que hicimos al contactar a los distintos clientes asiáticos.

Natalia Iñiguez

La experiencia que este proyecto de aplicación profesional dejó para mí creo que es muy buena, aportó muchas cosas importantes que van más allá del conocimiento. Creo que como estudiantes muchas veces nos imaginamos que nos vamos a graduar y podremos emprender cualquier proyecto o que vamos a encontrar el trabajo perfecto y no es así. Realizar estas prácticas profesionales en el tema de ventas internacionales, nos permitió ver ejemplos de empresas o empresarios de los cuales sus proyectos no pudieron ser llevados a cabo por falta de factores específicos dentro de su empresa. El saber las experiencias de los empresarios y llevar a cabo su proyecto desde el inicio, nos permite ver que la situación fuera de la universidad es mucho más compleja y nos invita a tener muchas más ganas de las que ya tenemos a seguir preparándonos y que a pesar de que las herramientas que nos están brindando actualmente en la universidad, siempre habrá situaciones externas a nosotros y que aun así tenemos que ser capaces de controlar esto. Este proyecto me invitó a querer explorar más y abrir nuevos horizontes y poner atención en oportunidades que siempre han estado ahí pero tal vez ignoraba.

Jorge Arauz

Este proyecto me ayudó mucho a saber cómo relacionarme con el empresario y establecer una buena comunicación para poder realizar el plan de negocio y las metas deseadas. Es importante ya que en la actualidad me tengo que relacionar con diversos clientes y debo de conocer sus necesidades para poder apoyarlos de la mejor manera. Me sirvió mucho para organizar mis tiempos y establecer horarios de trabajo, pues para llamar a Asia teníamos que programar un horario de 7 a 11 de la noche, pues a esa hora en el otro continente están empezando su jornada laboral. Al trabajar para otra empresa, permite obtener experiencias, equivocarse, aprender y conseguir contactos para que en un futuro al emprender un negocio ya sepamos que se debe de hacer y que no se debe de hacer.

5. Conclusiones y recomendaciones

A partir de las investigaciones y la relación que se estableció con los posibles clientes potenciales podemos concluir que existe interés por los productos hechos a base de chile en Japón, Singapur y Corea del Sur. Por medio de las investigaciones realizadas determinamos que en los países anteriormente mencionados la población está acostumbrada a comer alimentos picosos. Recibir productos hechos a base de chile de origen mexicano resulta llamativo para los clientes. Y el origen del producto puede funcionar como un factor determinante ante los clientes.

Se determinó que es importante presentar a los clientes asiáticos ambos productos que Jachili produce: chile líquido y chile en polvo. De igual manera se informó a los clientes que la empresa cuenta con la posibilidad de hacer entregas a la medida y que la presentación de los productos puede ser ajustada.

La empresa al tener un contacto directo con los productores de chile mexicanos tiene la posibilidad de contar con grandes cantidades de materia prima, por lo tanto, es importante mencionar a los clientes potenciales, que la empresa cuenta con la capacidad de cumplir pedidos de gran tamaño o inclusive generar un nuevo producto elaborado a partir de la misma materia prima. De igual forma, si el cliente únicamente está buscando la materia prima, Jachili puede ofrecer el producto.

Bibliografía

- [Ministerio de comercio exterior y turismo de Perú]. (s.f.). Recuperado 20 febrero, 2019, de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/plan_exportador/Penx_2025/PDM/Japon/06_03.html
- Corea del Sur - Perfil - 2017. (s.f.). Recuperado 27 febrero, 2019, de https://www.indexmundi.com/es/corea_del_sur/
- Customs.gov.sg. (n.d.). Import Procedures. [online]. Recuperado 04 marzo, 2019, Disponible en: <https://www.customs.gov.sg/businesses/importing-goods/import-procedures>
- Impulsoexterior. (n.d.). [online]. Recuperado 07 marzo, 2019, de http://www.impulsoexterior.com/COMEX/servlet/MuestraArchivo?id =64_39
- CAAAREM. (s.f.). Ley de Impuestos General de Importación y Exportación [Conjunto de datos]. Recuperado 27 marzo, 2019, de <http://www.siicex-caaarem.org.mx>