

# INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Departamento de Economía, Administración y Mercadología

Apuesta estratégica PAP



**ITESO**

Universidad Jesuita  
de Guadalajara

## REPORTE DE PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)

Programa de desarrollo para la comercialización y ventas nacionales e internacionales 1

### **3J02D Desarrollo para la comercialización y ventas nacionales e internacionales I CEDECOM**

**“Plan de exportación para CLEVOT S.A. de C.V.”**

#### **PRESENTA:**

Ingeniería Industrial. Ávalos Guerrero Itzel

Lic. en Comercio y Negocios Globales. Corona Martínez Ximena Fernanda

Lic. en Comercio y Negocios Globales. León Watson Cinthya Fernanda

Lic. en Comercio y Negocios Globales. Olivares Márquez José Ramón

Lic. en Comercio y Negocios Globales. Padilla Muñoz Karla

**Profesor PAP:** Graciela Velasco

**Diciembre 2020**

## Índice

<b>Presentación de los Proyectos de Aplicación Profesional.</b>	3
<b>Resumen.</b>	3
<b>1. Introducción.</b>	3
1.1. Objetivos.	3
1.2. Justificación.	4
1.3. Antecedentes.	5
1.4. Contexto.	6
<b>2. Desarrollo.</b>	7
2.1. Sustento teórico y metodológico.	7
2.2. Planeación y seguimiento del proyecto.	8
<b>3. Resultados del trabajo profesional.</b>	5
<b>4. Reflexiones de los alumnos.</b>	6
4.1 Aprendizajes profesionales	6
4.2 Aprendizajes sociales	8
4.3 Aprendizajes éticos	10
4.4 Aprendizajes en lo personal	12
<b>5. Conclusiones.</b>	15
<b>6. Bibliografías.</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## ***Reporte PAP***

### **Presentación 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.**

A través del presente documento se plasman los pasos más importantes en el proceso del desarrollo del proyecto creado para la empresa Clevot S.A. de C.V. enfocado en la internacionalización de esta.

Se creó un plan estructurado que facilite los procesos de exportación para la empresa en cuestión y pueda, a su vez, aportar a la mejora de las condiciones económicas y mercantiles del país.

Lo que se ha realizado en el documento, es un análisis exhaustivo de la situación actual de la empresa y los productos que pretende exportar, las condiciones de los mercados globales a los cuales se desea exportar, la forma de comercializar y promocionar los productos en el extranjero y al final; un análisis de las mejores propuestas para llevar a cabo una buena y satisfactoria logística para llevar el producto a destino final.

### **1. Introducción.**

#### **1.1. Objetivos.**

Los objetivos del presente proyecto se dividieron en dos grandes ramas, los

generales y específicos. Mientras los generales abordan la visión del PAP, los específicos aclaran el camino que se tomó en la construcción del proyecto.

#### GENERAL:

- Proporcionarle a la empresa las herramientas necesarias para su proyecto de internacionalización.

#### ESPECÍFICOS:

Dar apoyo con los siguientes puntos y temas mayormente requeridos:

1. Clasificación arancelaria de la maquinaria.
2. Diseño de la ruta (logística) y medio de transporte adecuado para el producto.
3. Formulación de precios de exportación (determinar y solicitar todos los factores que involucran producir y llevar el producto hasta donde lo requiera el cliente).
4. Investigación de la industria/mercado en Estados Unidos y Canadá.
5. Identificación de socios estratégicos para la prestación de servicios.
6. Estrategias de promoción y posicionamiento (ej.: ferias).
7. Identificación de RRNA's (restricciones y regulaciones arancelarias y no arancelarias).
8. Alta con agente aduanal y lista de documentos necesarios para exportar.

Además, se creó un cronograma y propuesta de trabajo para el cliente, en el que se dividieron los puntos a desarrollar por semanas y se trabajó sobre estos después de que quedaron aprobados por la empresa.

#### **1.2. Justificación.**

La mayoría de los participantes de este PAP, en específico trabajando con esta empresa, son estudiantes de la licenciatura de Comercio y Negocios Globales, es por ello que la creación de un plan de exportación que está siendo supervisado a cada

paso es esencial para la comprender qué es lo que se espera de nosotros en el futuro, cuando seamos parte de la fuerza laboral y saber qué y cómo hacerlo.

Este PAP le ha permitido a sus participantes practicar, aprender y desarrollar habilidades fundamentales para el progreso en sus licenciaturas, además de ayudar a la empresa a incrementar sus habilidades exportadoras.

Específicamente hablando de la empresa, ésta logrará, con el presente PAP, conseguir un plan de exportación que funcionará como su guía en su proceso para llegar a otros mercados. Sin bien no se le puede asegurar el éxito, sí le asegura tener preparación en forma de información para distintos escenarios y también a tener una idea general del mercado al que buscan incursionar, así como las herramientas básicas para exportar desde México.

### **1.3. Antecedentes.**

Clevot es una empresa pequeña, en crecimiento, de ingeniería enfocada en perfeccionar las prácticas de limpieza y sanitización en procesos industriales mediante el desarrollo e integración de tecnología para optimizar al máximo los recursos de nuestros clientes.

El primer producto que desarrolló la empresa es una máquina que trabaja con vapor seco y se coloca debajo de las bandas transportadoras sanitarias de alimentos para hacer limpieza aun durante producción. Así se elimina el tiempo muerto, ahorrando hasta un 95% de agua y al desinfectar con temperatura se evita el uso de químicos o detergentes y se eliminan descargas tóxicas en drenajes en comparación con los métodos de limpieza más tradicionales.

La empresa también realiza ingeniería para las bandas modulares en donde también se utiliza vapor seco para la limpieza de estas pero no durante la producción.

Recientemente lograron automatizar en gran parte estos equipos, así como implementar tecnología de monitoreo remoto (IOT) para poder monitorear a distancia los equipos y obtener reportes de funcionamiento en tiempo real.

Actualmente se tienen 2 patentes en trámite, 2 PCT's y 2 marcas otorgadas. Para poder estructurar la empresa, se ha participado y ganado en varias

convocatorias como Coparmex, Reto Zapopan, Mass Challenge Boston, TIC Américas, Coca Cola Bridge y Enlace+, entre otras; así como difusión de manera moderada en revistas, radio, televisión y radio.

#### **1.4. Contexto.**

El proyecto en cuestión se ha desarrollado en su totalidad con sus participantes a distancia debido a la reciente pandemia por coronavirus (COVID-19).

Esta pandemia ha impedido las visitas físicas a la empresa por lo que se complicó un poco más el conocer a fondo el proceso de cómo se trabaja en la fábrica de Clevot, debido a esto, se tuvo que cambiar a modalidad en línea, es decir, que todas las asesorías y juntas que se han tenido con el Director de Clevot, han tenido que ser vía videollamada y correos; pero eso no ha sido obstáculo alguno para poder llevar a cabo todos los requerimientos que este proyecto presenta.

La empresa se ubica en la Zona Metropolitana de Guadalajara y ha logrado conseguir varios clientes importantes tanto en la ZMG como en el país en general. Sin embargo, ahora busca expandir su mercado a otros países y este PAP, a través del desarrollo de un plan de negocios, busca construir una guía de exportación para la empresa.

Después de un análisis del contexto de la misma, en general, la empresa tiene los elementos clave para empezar a exportar, pero le falta concentrarse un poco más en su intención exportadora, hacia donde y su porqué.

A grandes rasgos, se le brindan a la empresa recomendaciones cómo; realizar la programación de la producción a corto/largo plazo tratando de anticipar tendencias y necesidades futuras, esto para el área de producción. Utilizar juntas, reuniones laborales o cursos de inducción, cómo medios para la difusión de objetivos, para el área de administración. Evaluar la satisfacción del cliente con mecanismos sistematizados, para el área de servicios y desarrollar procesos de capacitación continua para RR.HH.

## 2. Desarrollo.

### 2.1. Sustento teórico y metodológico.

Conforme al avance obtenido dedicado al cumplimiento del objetivo general y el alcance de cada uno de los específicos, fue necesario como primera instancia, conocer qué necesidades tenía la empresa Clevot S.A. de C.V., para posteriormente contar con un punto de partida y realizar las investigaciones correspondientes.

Las necesidades ubicadas de la empresa la llevaron a tomar la decisión de exportar y para hacer esto, la creación de un plan de exportación, que fue lo que se desarrolló en este proyecto y, para lograrlo, se realizaron las siguientes actividades.

- Se contactaron a diversos institutos gubernamentales, tales como la Secretaría de Desarrollo Económico (SEDECO), con el fin de impulsar el crecimiento de la empresa, estando sustentados en un marco jurídico normativo y regulatorio en los mercados extranjeros, estableciendo así políticas generales en materia de desarrollo, promoción y fomento económico.
- Por otra parte, fue necesario conocer tanto la capacidad de producción como los atributos del producto, debido a que se cuenta con una patente, así pues tener la capacidad de anticiparnos en la posible demanda que se genere por el mercado extranjero (Estados Unidos y Canadá) así como tener en cuenta que se cuenta con un producto competitivo, destacado que cumple con los requerimientos de calidad y un justo precio al mercado meta, conociendo la capacidad y ritmo de producción será posible garantizar el abasto del producto a los demandantes extranjeros.
- Una parte esencial de la exportación es conocer el producto y poder definirlo. Se logró esto mediante la clasificación de la mercancía. Esto se logró gracias a las herramientas que fueron aprendidas en la clase de **Clasificación Arancelaria**, en la que se enseña a encontrar la correcta fracción arancelaria de cualquier producto en cuestión para conocer sus regulaciones y restricciones, tanto arancelarias como no arancelarias y así saber qué conlleva sacar una mercancía del país para venderla en otro.

- Para conocer qué regulaciones y restricciones, tanto arancelarias como no arancelarias aplican en los países destino, se utilizaron los conocimientos adquiridos en las clases de **Clasificación Arancelaria**, así como en **Prácticas Desleales del Comercio Exterior**.
- Para estudiar el mercado, el equipo se dedicó a buscar artículos y demás información que tuviera que ver con la industria y con el mercado en el que la empresa se desenvuelve actualmente tanto con mercados en los que la empresa pudiera tener éxito. Para esto se utilizaron herramientas de investigación básicas adquiridas en la clase de **Manejo de Información y Datos Numéricos**.
- Para la investigación cualitativa del mercado se utilizaron las herramientas explicadas en varias asignaturas, **Globalización, Clasificación Arancelaria, Geografía Económica, Operación Aduanera y Prácticas Desleales del Comercio Exterior**.
- La clase de **Operación Aduanera** fue una fuerte base para el presente proyecto, pues esta clase enseña los conocimientos esenciales para saber qué hacer y qué esperar cuando se exporta/importa mercancía y los pasos a realizar, así pues, permitiendo que en base a esto, se puedan hacer las investigaciones necesarias.

## **2.2. Planeación y seguimiento del proyecto.**

A través de este plan de trabajo realizado para la empresa CLEVOT S.A. de C.V., en el que se trabajó con los objetivos mencionados como base, se pretende dar a la empresa las herramientas necesarias para poder lograr una internacionalización adecuada y exitosa, puesto que uno de los objetivos principales es el empezar a entrar a otros mercados con el fin de expandir la marca.

El proyecto o plan de internacionalización consta de 5 capítulos basados en los temas más importantes cuando se trata de exportar y conocer los procesos. Se tocan los temas de Empresa, Producto, Investigación del Mercado Meta, Comercialización/Promoción y Logística; todos estos elementos claves para analizar e investigar a profundidad para así obtener el mejor resultado posible en la propuesta.



Todo el proyecto, en su totalidad, fue desarrollado de manera virtual, es decir, las reuniones que serán mencionadas a continuación fueron todas a través de videollamadas y a través de estar en contacto utilizando medios como correo electrónico y WhatsApp.

Se realizaron reuniones con la empresa y el equipo cada semana o cada que existía un avance importante para mantener al tanto de las actividades que se realizaron en la semana, se compartieron datos destacables que se encontraron de interés para la empresa y también se aprovecha para obtener más información primaria directamente de la empresa acerca de lo que se trabajaba en el momento. Asimismo, se realizaron reuniones de asesoría con la maestra en las que se discutían las áreas de oportunidad del proyecto y se resolvían dudas.

Después, hubo un trabajo personal de cada integrante del equipo, donde se aportaron diferentes ideas, referencias e investigación. Seguido de esto, se informaba a los demás integrantes del equipo lo encontrado para determinar si era útil o no para plasmarlo en el documento y después presentarlo a la empresa.

Para estructurar de la mejor manera el plan de trabajo se aterrizó a un cronograma con fechas y responsables de cada tema para un mejor cumplimiento y supervisión del trabajo. Esto se realizó antes de comenzar con el proyecto como parte de la propuesta de trabajo presentada a la empresa.

## Cronograma de actividades

### Cronograma

FECHAS PLANEADAS																				
DÍAS DE REALIZACIÓN																				
ACTIVIDADES	Responsable	% de Avance	AGOSTO		SEPTIEMBRE						OCTUBRE				NOVIEMBRE				DIC	
			S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S-11	S-12	S-13	S-14	S-15	S-16		
			L-D	L-D	L-D	L-D	L-D	L-D	L-D	L-D	L-D	L-D	L-D	L-D	L-D	L-D	L-D	L-D	L-D	
			24 al 30	31 al 06	07 al 13	14 al 20	21 al 27	28 al 04	05 al 11	12 al 18	19 al 25	26 al 01	02 al 08	09 al 15	16 al 22	23 al 29	30 al 06	07 al 13		
3.3 Identificación de socios estratégicos para la prestación de servicios																				
<b>4. COMERCIALIZACION</b>	<b>CYNTHIA</b>																			
<b>Tiempo Real de la realización del apartado</b>																				
4.1 Estrategia de producto / marca.																				
4.1.1 Estrategia de posicionamiento.																				
4.2 Plan de Marketing.																				
4.2.1 Ferias y promoción.																				
<b>5. LOGISTICA</b>	<b>RAMON</b>																			
<b>Tiempo Real de la realización del apartado</b>																				
5.1 Selección del Medio del Transporte.																				
5.1.1 Identificación del Medio Adecuado.																				
5.1.1.1 Tabla comparativa.																				
5.1.1.2 Toma de Decisión.																				
5.2 Diseño de la Ruta.																				
5.3 Regulaciones.																				
5.2.1 Arancelarias.																				
5.2.2 No Arancelarias.																				
5.4 Alta con agente aduanala y documentación para exportar																				
<b>6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>XIMENA</b>																			
<b>Tiempo Real de la realización del apartado</b>																				
6.1 Conclusiones																				
6.2 Recomendaciones																				

Las actividades que se consideran:

### **Capítulo 1: La empresa**

- Profesionales: Se reunió información interna que proporcionó la empresa Clevot y se determinaron los objetivos específicos y generales.
- Técnicas: Para tener una idea puntual de cómo se ve la empresa en cuestión, se hicieron 2 análisis con la ayuda de la plataforma “Yo Exporto” que arrojó un diagnóstico empresarial con la situación generalizada de la empresa, así como un diagnóstico de exportación que explica la situación de la empresa en cuanto a exportar, en específico.

### **Capítulo 2: El producto**

- Profesionales: Se consultó la plataforma de “Siicex caaarem” <http://www.siicex-caaarem.org.mx> para determinar la fracción arancelaria. Después se consultó con agentes aduanales para verificar la fracción arancelaria provisional.
- Técnicas: Para determinar el Precio Exworks, se proporcionaron tanto el costo del producto como el precio al distribuidor y el porcentaje de utilidad, materiales extra de embalaje y acondicionamiento, es decir, todo lo que cuesta el producto esté listo para enviar. Con esta fórmula se calculó el precio Exworks: Costos de Fabricación + márgenes (sobre costos) + materiales extra de embalaje y acondicionamiento.

### **Capítulo 3: El Mercado**

- Profesionales: Se analizaron diferentes industrias donde Clevot puede dirigir su producto como la alimenticia, farmacéutica, cosmética, y de salud y belleza. Se consultaron muchos sitios web y bases de datos como Statisa y Thomasnet para encontrar información relevante para la empresa, como empresas líderes en sus respectivos mercados que pudieran ser competencia o posibles clientes para Clevot. Para realizar la investigación cualitativa del mercado se utilizó como apoyo o la plataforma de “Trade Map” con los principales importadores de máquinas y aparatos de chorro de arena o de vapor y aparatos de chorro

similares a nivel mundial. También se buscó información sobre la tasa de crecimiento en los países seleccionados por la empresa.

- Técnicas: Se hizo una investigación de la competencia, para tener un acercamiento más acertado consultamos con Clevot algunas empresas que ya han sido más familiarizadas como la competencia más directa y cercana. Se escogieron 7 empresas y después de validar información, consultar sus páginas web, ver los catálogos de productos y mandar correo para cotizaciones, se descartaron 3. Se trabajó con 4 restantes y se analizó la posibilidad de afiliarse como sus distribuidores.

#### **Capítulo 4: La comercialización**

- Profesionales: Se investigaron ferias y exposiciones en que la empresa pueda participar en sitios web así como preguntar a Clevot con cuáles ferias o exposiciones está familiarizada. Con su apoyo, se hizo una tabla comparativa donde se plasmaron datos relevantes como: ¿dónde se realiza? ¿para qué mercado está enfocado? ¿cómo aplicar? etc.

Se investigaron en internet, a través de llamadas telefónicas y diversos correos con la directora de mercados de Norteamérica de SEDECO y Casa Jalisco los apoyos, programas y convocatorias gubernamentales aplicables a la empresa y sus requisitos.

#### **Capítulo 5: La logística**

- Profesionales: Una vez se tuvieron los destinos decididos por la empresa, se consideraron los varios medios de transporte que existen para estudiar el más indicado para el proyecto en cuestión, una vez se obtuvieron ambos datos, se contactaron dos proveedores de transporte para conseguir precios y tiempos de tránsito y comparar a estos para así tomar una decisión sobre cuál sería más conveniente.

En seguida, se presentaron los Incoterms, qué son y cuáles son así como dar un ejemplo de costos con algunos de ellos.

También se presentó la ruta terrestre desde el origen de la empresa a las fronteras más convenientes para el proyecto, así como las regulaciones arancelarias y no arancelarias y por último, los documentos necesarios para estar registrados en una agencia aduanal.

-Recursos necesarios

1. **Humanos:** Dedicación del equipo (trabajo en equipo), apoyo de las asesorías de la profesora Graciela Velasco, de la empresa Clevot, de las agencias aduanales, de la directora de SEDECO, de las empresas que son competencia para Clevot, representante de la Casa Jalisco.
2. **Tecnológicos:** Computadoras, reuniones virtuales, celulares, servicio de internet, correo electrónico, investigación en páginas web, consulta en bases de datos como EBSCOHOST, Statista y Thomasnet. Acceso a plataformas como SIICEX, Trademap, YoExporto, Trade Wizards. Gmail, Outlook, Dropbox, Google Hangouts, Google Drive, y Microsoft Teams.
3. **Tiempo:** Dedicación de por lo menos 5 a 6 horas individuales a la semana, trabajando en el proyecto adicionales a las asesorías y de 30 a 45 min en las videoconferencias de los lunes que se agendaron con el director de Clevot.

En las sesiones de asesoría se comparaba el avance del proyecto con el cronograma presentado al principio. Se discutían los cambios que eran necesarios realizarse y las dudas que hubiera sobre cómo proseguir y qué se tenía previsto hacer una vez la sesión terminara y cuando se entregaría el siguiente avance.

A continuación, se muestran las fechas en las que se agendaron videoconferencias con el director de Clevot, y un breve recuento de los temas que se trataron en cada una de ellas.

**Minuta 1, 20/08/20:** Se habló de generalidades de la empresa, qué busca del proyecto presente, y que se ve en el futuro de la empresa. En este caso fue la exportación y qué se podía hacer como equipo para ayudar con ese objetivo.

**Minuta 2, 24/08/20:** Se le pidió a la empresa realizar el diagnóstico por parte de Yo Exporto para conocer la situación actual de la empresa y en base a este, estudiar lo que será mejor para la empresa en el proyecto que se desarrolló, así como dar una propuesta de trabajo más acertada, además, se discutió más a fondo la intención exportadora.

**Minuta 3, 31/08/20:** Se aceptó definitivamente la propuesta de trabajo y se discutió cómo se abordaría el proyecto durante el semestre. Encima, se le pidieron datos específicos sobre el producto y la empresa para comenzar a trabajar.

**Minuta 4, 07/09/20:** Se terminó y comentó sobre el capítulo 1 y se presentó la propuesta de trabajo para el capítulo 2, además de pedir información relevante a este último. También se pidió se realizara el diagnóstico empresarial de Yo Exporto.

**Minuta 5, 01/10/20:** Se comentó el capítulo 2 y cómo acabó y se presentó la propuesta de trabajo para el capítulo 3 y se solicitó información para completar este último. La empresa aclaró sus dudas con respecto al proyecto e hizo sus comentarios sobre el mismo.

**Minuta 6, 22/10/20:** Se hizo una presentación a la empresa sobre los avances del proyecto, en esta se expusieron brevemente las partes más sobresalientes del capítulo 1, 2 y 3. Al finalizar esta se recibieron comentarios y dudas que ayudaron a crear un proyecto final mucho más preciso y que encajaría mejor con la empresa. Sin embargo, en general el equipo recibió comentarios positivos y la empresa expresó que estaba satisfecha del avance creado hasta el momento de la presentación.

**Minuta 7, 9/11/20:** Se le comentó de manera resumida los temas que se estaban tratando de logística y comercialización en nuestro reporte para que quede enterado de los avances. Así mismo, se solicitó recolectar más información para seguir completando el reporte. Y se resolvieron unas dudas que se tenían hacía el director, para ver si iba a querer realizar su registro en ventanilla única y de ser así, si sabía cuál es el proceso del mismo; también se indagó un poco más de cómo lleva a cabo su facturación electrónica.

**Minuta 8, 26/11/20:** Esta fue la última sesión del semestre para el proyecto PAP, donde se le dio a la empresa la presentación con toda la información bien definida y condensada, conclusiones y recomendaciones. Además se respondieron algunas preguntas por parte de ellos. Tuvimos mucho éxito y buena respuesta por parte de los empresarios, pues mostraron estar satisfechos y dispuestos a continuar con este proyecto para poner en la práctica lo que se les presentó.

-Desarrollo de propuesta de mejora

**Capítulo 1:** En este capítulo se le entregó a la empresa un análisis empresarial y exportador donde se expresaban sus fortalezas y debilidades respecto a distintas áreas y algunos consejos para mejorar y crecer.

**Capítulo 2:** En la realización del capítulo de producto, se le apoyó a la empresa a encontrar la Fracción Arancelaria que más se asemejara al producto, pues es de los pasos primordiales para empezar con una exportación. A partir de ello se pueden ver las restricciones arancelarias y no arancelarias, así como los acuerdos que se tienen con otros países para su exportación.

**Capítulo 3:** En esta sección se le ayudó a la empresa a investigar e identificar los mercados meta, su información cualitativa y cuantitativa y con ello saber el nivel de aceptación y necesidad de ese mercado respecto a ese producto y a la industria. También se dio un desglose de los competidores para la empresa en esa industria con el fin de que CLEVOT tenga una idea de cómo trabajan y sus debilidades y fortalezas sobre de ellos.

**Capítulo 4:** En este capítulo uno de los puntos más importantes es el de la promoción de la marca CLEVOT y sus productos. Aquí se hizo una investigación y descripción de ferias y exposiciones donde CLEVOT tiene la oportunidad de participar para poder conocer a su competencia y darse a conocer ante nuevos y posibles clientes y distribuidores. Se le dieron técnicas de promoción y cómo implementarlas a la marca.

**Capítulo 5:** Durante este capítulo, se le otorgó a la empresa la información de costos y beneficios para la logística de su producto al extranjero, cotizaciones, el mejor medio de transporte, así como información de agentes aduanales para asegurar la calidad y éxito del proceso en conjunto.

### **3. Resultados del trabajo profesional.**

Al final de este semestre, en equipo se logró crear un manual detallado y con las guías básicas para que la empresa en cuestión pueda llevar a cabo una exitosa exportación. Se obtuvieron resultados muy favorecedores, puesto que también con el

apoyo y disposición de proveedores externos de servicios e información, pudimos entregar no solo un escrito, sino también recursos para llevar a la práctica con empresas reales para disponer de lo necesario y realizar el proyecto que tanto han deseado.

Prácticamente, se creó un “plan de exportación” en donde se indica paso a paso cómo llevarlo a cabo, resolviendo toda problemática que se presentó durante su desarrollo. En vista que la empresa solamente tenía la noción de exportar, se le brindó toda herramienta con exclusiva información para concretar de manera exitosa la futura exportación.

De acuerdo a investigaciones concretas, el equipo logró conocer el mercado al que se quería enviar el producto, la trayectoria que esta industria tiene hasta el presente año y a su competencia, también obtuvimos resultados positivos en cuanto a estrategias de posicionamiento y su comercialización en general, al final, brindamos resultados clave en materia de logística, pues se analizaron distintos escenarios para concluir con el más adecuado.

#### **4. Reflexiones de los alumnos.**

##### **4.1 Aprendizajes profesionales**

KARLA: Los aprendizajes profesionales tuvieron todo que ver con la creación y desarrollo de este proyecto, pues le permitieron al equipo crear un trabajo de calidad, que resolviera la problemática de la empresa.

El equipo debió hacer investigación ardua, de calidad, que le aportará valor al proyecto, tomar decisiones rápidas y acertadas y aplicar los diferentes aprendizajes obtenidos a lo largo de las diferentes licenciaturas de los integrantes del equipo.

En lo personal, sentí que pude usar todos los conocimientos que he adquirido a lo largo de todos mis años estudiando Negocio y Comercios Globales. Pude aplicarlos más que sólo razonarlos o memorizarlos, como sucede en las clases y en los trabajos que hago para estas.



XIMENA: Creo que durante este semestre trabajando en el PAP las competencias profesionales que más tuve la oportunidad de desarrollar y que yo noté tuvieron un impacto muy grande en mi y en mis otras actividades, fueron la investigación y la toma de decisiones. De igual forma la capacidad de adaptación creo que se vio muy retada durante este PAP pero definitivamente me hizo crecer mucho y ver cosas que no había enfocado antes. De mi profesión, creo que las más importantes fueron la capacidad de realizar análisis y de investigación académica, en especial en fuentes secundarias especializadas y bases de datos.

RAMÓN: Este Proyecto de Aplicación Profesional desarrolló en mí distintas capacidades, entre ellas, me pude percatar inmediatamente del trabajo en equipo y la capacidad de adaptación, pues tenía presente que si se quería concluir exitosamente este proyecto, adaptarnos en conjunto era un movimiento clave para comenzar con el pie derecho, de otra manera, la planificación y la investigación se hicieron presentes durante el camino recorrido, pues dichas competencias fueron absolutamente indispensables en todo momento, me percaté de cosas de las cuales si no hubiesen sido planeadas no podría haber avanzado, justo por eso, se creó un “plan de exportación” de alguna manera y referente a la investigación, prácticamente el ingresar a un nuevo mercado, solicitó que esta competencia se desarrollara en mí, para conocer el contexto del mercado extranjero tanto político, social, económico como cultural.

ITZEL: Trabajar en este PAP, me ayudó a ir más allá de mis competencias adquiridas en mi carrera, ya que fue otra cosa totalmente diferente a lo que yo he visto en mis estudios; puse a prueba mi capacidad de hacer investigación en un tema que conocía muy poco y vi la oportunidad de cómo el tener estos nuevos saberes, me podrían sumar a lo que yo veo en mi carrera como ingeniera industrial porque hay algunas áreas en donde se tiene que trabajar importando producto de alguna compañía hacia otros países y con este PAP aprendí varios de los procesos que se tienen que llevar a cabo para realizar exportaciones, así que yo creo que en mi futuro profesional se me facilitará más cuando quiera empezar un proceso como lo es este en el que trabajamos.

CINTHYA: Para la realización de este proyecto empleé muchas competencias tanto personales, generales y específicas de la carrera de Comercio y Negocios Globales. De las principales competencias personales y generales que pude notar fueron: comunicación, capacidad de resolución de problemas, capacidad de organización del trabajo, responsabilidad, capacidad de trabajar en equipo, autonomía y proactividad, relaciones interpersonales e iniciativa. Algunas de las competencias de la carrera de comercio fueron: Análisis de información de los actuales mercados internacionales para fundamentar la selección de mercado meta. Buscar y contactar con clientes y proveedores internacionales. Contacto para buscar cotización con agentes aduanales. Contacto para buscar información sobre ferias y exposiciones en Casa Jalisco y SEDECO. Búsqueda y confirmación de la fracción arancelaria, etc. El PAP fue un proyecto de toda la carrera integrada. Yo lo tomo como una evaluación para verificar los conocimientos adquiridos en la carrera y también reforzarlos.

#### **4.2 Aprendizajes sociales**

KARLA: Saber que tu trabajo es de utilidad y que ayudará a una empresa entera, que a su vez ayudará a la sociedad que le rodea, así como contribuir con su parte a México, es más que satisfactorio. Es decir, que mi trabajo será apreciado y utilizado me crea mucha satisfacción. Además, no hay otro lugar donde se podría tener este tipo de aprendizaje, pues mientras el alumno (yo) aprende a crear trabajos formales y profesionales, la empresa está recibiendo un trabajo que le ayudará a mejorar sus operaciones y, con suerte, le ayudará a realizar una exportación exitosa.

XIMENA: Soy más capaz que antes, eso sí lo puedo reconocer. Sé que todavía me falta un poco más de práctica en el mundo real y más cosas que me hagan madurar en ese sentido, pero me siento con capacidades más construidas. Los impactos que pude evidenciar fueron el de mi capacidad de adaptarme a las situaciones y de pensar con creatividad (antes era muy difícil que pensara fuera de la caja y viera con otros ojos las situaciones). El impacto del proyecto y de lo que le ofrecimos a la empresa no se ha visto aún porque no se ha puesto en práctica, pero un futuro podría verse y en especial por la generación de empleos que implicaría y el impacto socioeconómico.

RAMÓN: Como mi primer acercamiento al mundo real basado en mi carrera, me siento capaz, ya que este proyecto no fue sencillo, incluso me atrevo a decir que de todos, fue de los más complicados, sin embargo, esto tuvo muchos beneficios en mí, pues me obligó a pensar con creatividad y ver el mundo de una manera distinta a lo habitual, para poder generar resultados diferentes, así mismo, la innovación de todo el diseño del plan, me fue inspirada por la misma empresa, pues entendí que darle un plan innovador, era lo más adecuado para un producto innovador, fue ahí cuando sentí empatía con la empresa y surgió en mí un espíritu empresarial, tanto que incluso compartía la visión del empresario, teniendo en cuenta cómo esto iba a beneficiar la calidad de vida social en un mercado extranjero.

Un proyecto con retos... El resultado obtenido en aprendizajes me fue muy favorable, hoy mi capacidad para realizar proyectos de esta magnitud se ha reforzado, siento la confianza en mí y la seguridad de que puedo hacerlo bien, para posteriormente tomar decisiones acertadas, que no solo me beneficien a mí, sino también a la sociedad, innovar para ella tal cual lo ha hecho la empresa para la que desarrollamos el proyecto, de esa manera, poder aportar a la comunidad y por ende, a la economía de nuestro país.

ITZEL: Este proyecto me hizo poner en práctica mis habilidades de investigación, ya que como mencioné anteriormente, no era un tema con el que yo estuviera familiarizada así que tuve que indagar más en lo que fuera que estuviera investigando; pudimos lograr con la empresa con la que se trabajó, Clevot, que tuvieran las herramientas principales para poder iniciar su proceso de exportación, fue de gran satisfacción poder ayudar a una empresa que además de ser orgullosamente mexicana, tenga una iniciativa de querer llevar su producto a otros países y que sean innovadores al haber creado una máquina como esta.

Trabajar en este PAP me ayudó a tener una “probadita” de cómo será el trabajo en mi futuro profesional, así que creo que con esto se me podrá facilitar a la hora de solucionar cualquier obstáculo y/o situación que se me presente.

CINTHYA: Lo más grato del proyecto es poder visibilizar que todo el trabajo realizado tiene una contribución real en un impacto social, y todavía más que fue un trabajo dedicado a egresados del ITESO. Un proyecto muy padre con mucha innovación y

emprendimiento. Al estar trabajando con ellos, nos iban platicando de sus productos que están por salir debido a la pandemia. Siempre viendo cómo emprender y claro que nos contagian el espíritu emprendedor y de innovación; eso mismo se vio reflejado en nosotros en las ganas de trabajar y sacar adelante el proyecto. Que Clevot pueda exportar un producto mexicano tan innovador representa un orgullo para todos los mexicanos y en especial para los “*ITESIANOS*”, por lo que me encantó aportar un poco al plan de exportación por lo que eso representa.

Este proyecto cambió mi perspectiva porque aún siendo México un país subdesarrollado podemos ver que hay gente y empresas con mucha calidad e iniciativa de emprendimiento, con producto de calidad. Me da gusto ver que los jóvenes somos el futuro de México y poco a poco la educación va incrementando en México y con la globalización sucediendo, podemos tomar como ejemplo países primer mundistas y muy adelantados en tecnología.

### **4.3 Aprendizajes éticos**

XIMENA: Las principales decisiones que tomé fueron las de delegar tareas y las de realizar distintas investigaciones y cambios en ciertas áreas de los documentos y tomé estas decisiones porque sentía yo que podía beneficiar al trabajo y hacerlo todavía mejor por lo que ya había aprendido. Al final todo ayudó y las pequeñas cosas que cada quien iba mejorando hacían el proyecto más completo. Esta experiencia me invita a seguir dando lo mejor de mi y a seguir aprendiendo y empapándome de información de este mundo tan cambiante y con ello creo que voy a crecer mucho y ayudar a otras personas y empresas en distintos ámbitos.

RAMÓN: Sin duda, las principales decisiones que tomé no fueron con el equipo, sino conmigo mismo, pues decidí y me comprometí a no fallarles, a estar siempre disponible para el equipo y realizar con responsabilidad, entusiasmo y puntualidad todos los trabajos que me correspondiesen. Posteriormente, las decisiones que tomé las cuales beneficiarían directamente al equipo, fueron las de redactar distintas partes del proyecto, así como agregar cada una de mis partes sin error alguno, de igual manera me centré en los diseños, tanto en el documento como en las presentaciones,

para que estas fueran más visuales y tuvieran un toque creativo, así como cualquier herramientas que tuviese a la mano, tomé la decisión de antes de cada entrega revisar por completo todo el trabajo, ajustando letra, márgenes, sangría, títulos, subtítulos, e incluso correcciones que pasaban desapercibidas en datos duros, sin embargo, todas estas decisiones no solo las tomé por una buena nota, no, lo hacía porque tenía una responsabilidad con mi equipo y sobre todo, con una empresa a la que no quería fallar, ¿las consecuencias? un excelente proyecto, que cualquier persona puede leer y comprender.

Esto me invita a seguir dando lo mejor de mi en cada proyecto que realice, no importa si es en equipo o por mi propia cuenta, estar atento a cualquier detalle es clave para que el proyecto pueda lucir, apreciado en su máximo esplendor, lo que me lleva a tener un visión más amplia en lo que puedo ejercer mi profesión, aplicar mis conocimientos para un beneficio propio y para quien sea que lo necesite, porque el desarrollo es indispensable si se quiere llegar a una meta, ayudar a la sociedad mediante mis conocimientos...

ITZEL: Primeramente, me dejó mucho la importancia del trabajo en equipo, ya que mis compañeros fueron muy atentos conmigo a la hora de yo no conocer mucho del tema o compartían conmigo ciertos términos, páginas, documentos con los que ellos ya han trabajado durante su carrera de comercio. Todo el trabajo siempre estuvo bien organizado y se realizó con una buena investigación lo que llevó a que al final fuera un trabajo de calidad, con esto aprendí que organizándose bien con tus tiempos y con la gente que sea que trabajes, siempre dará buenos resultados.

CINTHYA: En este proyecto dio oportunidad a que cada integrante del equipo tuviera cierta independencia y proactividad, por lo que cada quien tuvo que tomar ciertas decisiones para que se pudiera cumplir el objetivo del proyecto. En lo personal, siendo un equipo tan proactivo, tú tenías que organizar tus tiempos para no aportar al proyecto hasta el último momento porque sino alguien seguro ya adelantó el trabajo, y como nadie del equipo fue flojo, nos gustaba aportar y generalmente cumplíamos con el trabajo mucho antes de la fecha límite. Por lo que yo tenía que decidir ser proactiva, a veces delegar tareas y cumplir con las tareas. En algunas situaciones tenías que insistir por información a personas externas y muchas veces no había

respuesta, entonces tenías la decisión de no insistir más y poner la excusa de que no contestaron o intentar ser proactiva e insistir hasta conseguir algo.

KARLA: La ética es algo con que se debe cargar siempre, no debería ser discutible. Sin embargo, sí se aplica de manera distinta dependiendo la ocasión y me enorgullece presumir que este proyecto fue hecho éticamente. Todos los integrantes del equipo demostraron ser respetuosos ante la empresa y su información confidencial.

Pero sí aprendí más sobre cómo tratar datos delicados y cómo presentarlos para hacer que sean conocidos sin revelar su importancia. Además, reforcé la importancia de trabajar con ética y cómo esto hace que el desarrollo del proyecto sea más sencillo y cómo cuando todo el equipo comparte los mismos valores, el proyecto termina siendo también más gratificante y se termina con mejores resultados.

#### **4.4 Aprendizajes en lo personal**

XIMENA: Este PAP me dio muchos retos a los cuales enfrentarse y más en modalidad virtual, me desafió a pensar fuera de la caja y a explotar mi capacidad de análisis y trabajo en equipo. Conocí un equipo de trabajo multidisciplinario y compañeros con múltiples diferencias, pero también con tantas habilidades y capacidades únicas que me enriquecieron y de quienes aprendí mucho. Soy una persona muy capaz y con mucha iniciativa, nunca me gusta darme por vencida, en especial en cosas que me apasionan o que sé que pueden tener un gran impacto en mi vida; eso es lo más rico que me llevo y de lo que estoy agradecida.

Mi experiencia en este proyecto fue muy buena y de gran provecho, puesto que realicé en colaboración con el resto de mis compañeros de equipo un trabajo del cual me siento orgullosa y que nunca me hubiera imaginado ser capaz de lograr en tan poco tiempo. Fue muy satisfactorio ver el producto terminado de principio a fin, porque sin duda alguna refleja el esfuerzo que le pusimos a esto, el tiempo dedicado y las ganas con lo que lo hicimos, para probarnos que podemos ser capaces de esto y más.

Así como lo antes mencionado, el proyecto implicó muchos retos desde un principio, desde la comunicación con la empresa (y empresario) que tenía que ser de manera virtual dada la situación actual, la obtención de los datos necesarios para trabajar y el tiempo que se tenía entre entregas para armar los capítulos de la manera

óptima y poder continuar. A mi parecer y es algo que me da gusto, todo el tiempo hubo buena comunicación entre el equipo, cada quien sabía y aportaba a lo que tenía que hacer y aun así nos ayudamos en lo demás, nos corregimos entre nosotros si algo estaba mal y aportamos ideas y habilidades para lograr llevar a cabo este plan de internacionalización en tiempo y forma, y me alegra saber que lo cumplimos a final de cuentas y a pesar de todo.

RAMÓN: Sin duda alguna, es un trabajo muy completo, que a mi parecer, pone a prueba a la carrera de comercio y no solo a esta, pues una de nuestras integrantes es ingeniera, ahí entendí que es cómo una cadena donde cada eslabón es una materia que complementa a otra, ¿el resultado? Concretar este trabajo de manera exitosa, no obstante, me di cuenta que no solo el conocimiento cuenta, sino de lo importante que es formar un buen equipo, que tenga disposición, responsabilidad, integridad, proactividad y sobre todo capacidad de comunicación, ese fue mi equipo.

Desde el comienzo, fue una incógnita a quién le tocaría nuestra empresa, pues sería el producto más complejo, así que estuvo lleno de retos durante todo el camino, ahora puedo decir que nosotros fuimos los afortunados y a pesar de que se llevó a cabo de manera virtual, la comunicación con la empresa fue muy buena, ya que había tanto disposición de nosotros como de ellos, aun así me atrevo a decir que si hubiese sido presencial, la comunicación (incluyendo la no verbal) nos hubiera facilitado en muchos aspectos, como las nuevas ideas o propuestas a lo largo del proyecto.

Hoy no tengo dilema, en que un equipo cortésmente decidido, funciona mucho mejor que una sola persona, lo que ha traído una serie de cambios en mi pensar y plantearme nuevos retos con la compañía adecuada, mi equipo, la empresa y la institución educativa ITESO, me dieron el gusto de ayudar a una pyme, quienes forman un gran pilar para México y su pueblo. Tengo presente que no presencié la exportación concretada, pero me alegra haber forjado este plan de exportación junto con mis compañeras, mi equipo.

KARLA: Gracias a este PAP aprendí que no todos los equipos tienen que ser difíciles, pues esta vez fue la primera que me encontré con personas al mismo nivel de responsabilidad y compromiso que el mío, por lo que la creación de este proyecto, desde el punto de vista interno, no fue difícil. Sin embargo, el que fuera puramente

virtual sí presentó varios retos que seguramente serían más fácilmente resueltos al poder ver a las personas cara a cara.

Justo porque confiaba en mi equipo, no me estresó tanto delegar las tareas y esperar que estuvieran bien hechas. Me enseñó a confiar en las capacidades de otras personas y que no debo cargar con toda la responsabilidad de un proyecto, por sentir que al resto del equipo no le interesa tanto como a mí.

Además, este proyecto me abrió los ojos a cómo diferentes productos - como el de este proyecto, que es más especializado - se desenvuelven en los diferentes sectores a los que pertenecen y cómo no todo ha sido inventado y cómo podemos seguir ofreciendo mejoras para los que nos rodean, incluyendo a las empresas.

Por último, me gustaría mencionar que este proyecto me ayudó personalmente a ser más consciente sobre la información que consigo, las fuentes, la calidad y qué tanto valor agrega a la investigación.

CINTHYA: Clevot es una empresa muy interesante, a mi parecer, entre las que había en el curso del PAP fue la más compleja. Una empresa con un producto muy especializado, muy técnico e innovador que si te involucras puedes llegar aprender mucho. Al principio, no quería que me tocara esta empresa por lo mismo, pero después lo vi como un reto y en mi experiencia aprendí mucho de mí misma porque fue integrar toda la carrera en un solo proyecto, las áreas que me costaban trabajo me sirvió mucho el apoyo de mis compañeros para yo tener un mejor aprendizaje.

Éste fue mi primer PAP y me sirvió mucho que algunos de mis compañeros ya habían cursado otros porque ya tenían la idea y coordinaban bien el equipo y nos guiaban. En mi equipo hubo mucha cooperación y mucha iniciativa, nunca nos repartimos trabajos, cada quien le iba adelantando a las áreas que se les facilitaba y nos compartía su progreso y los demás corregían y compartían dudas si hubiese.

Este proyecto me dio mucho contexto de lo que pasa en una consultora especializada en comercio exterior. Me abrió el panorama de que cada industria es un trabajo muy diferente y especializada, pero todos comparten la misma base. Fue muy grato ver que la empresa tuvo una retroalimentación muy positiva ya que se veían



muy agradecidos con nosotros, tanto, que van a darle continuidad en el próximo PAP. Sin duda, el PAP es una herramienta esencial para terminar la carrera.

ITZEL: Me llevo mucho de este proyecto, ya que al no ser estudiante de la carrera de comercio, hubo varias ocasiones en donde se abordaron temas de los cuales no tenía mucho conocimiento, pero agradezco mucho a mi equipo que siempre se mostraron abiertos para ayudarme ante cualquier duda y/o situación, y el ver sus aportes al trabajo también me dejaron muchos aprendizajes que creo yo podría aplicar en mi futuro profesional como ingeniera industrial porque mi carrera es muy amplia y hay áreas como supply chain y planeación (por dar unos ejemplos) en las que puede ser muy útil tener todas estas herramientas que se necesitan para comenzar un proceso de exportación. Admiro el trabajo de mis compañeros ya que trabajando con ellos, también me di cuenta que no es trabajo fácil conseguir tanta información para comenzar un proceso como éste.

Finalmente, el que nos haya tocado una empresa como lo es Clevot, dió muchos retos ya que trabajan con un producto que es un poco más laborioso de identificar y personalmente, siendo mi primer trabajo de investigación de internacionalización se me hizo un poco más complicado recabar cierta información, pero como lo mencioné antes, mi equipo fue increíble y me quedo con muchas cosas buenas de ellos.

## **5. Conclusiones.**

El proyecto final fue presentado ante la empresa y recibido con mucha positividad, así que se puede decir que fue exitoso. La empresa recibió todo con mente abierta y nos indicaron que estaban ansiosos por poder usar los elementos que trabajamos para ellos en el futuro cuando fuera el tiempo de empezar y esperaban tener buenos resultados y compartirlos con nosotros.

El trabajo en equipo fue ejemplar. Pudimos coincidir que hubo sinergia en el equipo y se cumplió con mucha dedicación el objetivo general y los objetivos específicos que Clevot había planteado. También pudimos ver que no hubo solo aprendizajes que nos servirán de manera laboral, sino también en nuestra persona, con la responsabilidad de ser alumnos del ITESO y poner el nombre de la universidad

en alto y también como mexicanos, siempre con el valor de humanidad y de congruencia sobre los beneficios monetarios o intereses personales.

El problema a resolver de la empresa fue, ¿cómo exportar el producto a nuevos mercados, siendo estos mercados EEUU y Canadá? Así que se le dedicó toda la investigación a crear un plan de exportación a la medida de la empresa y el producto que ofrece, con todos sus componentes y nuevas estrategias.

Sin embargo, para que la empresa pueda seguir adelante con su exportación, necesita resolver qué hacer cuando el producto ya esté en los mercados destino. Es muy importante, y se le comentó a la empresa, estar siempre actualizados de lo que sucede en la industria y el mercado de su interés, puesto que siempre es cambiante y nunca va a ser el mismo contexto y es la única forma de mantenerse a la par y no quedarse esperando, si no tomar acción.