

**Facultad de Ciencia Económicas y  
Administrativas**

**Jenny Alexa Gil López**  
Profesional en Comercio Internacional

**Nombre del Tutor:**  
Rafael Antonio Muñoz Aguilar

# INFORME DE PASANTÍA EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA OBLEAS DOMINGUEZ S.A.S

TRABAJO FINAL



**ACEPTACIÓN**

---

**FIRMA DE JURADO**

---

**FIRMA DE JURADO**

**MES, AÑO**

## Tabla de contenido

### Contenido

INTRODUCCIÓN .....	7
<b>1. ANÁLISIS PRELIMINAR .....</b>	<b>8</b>
1.1 Antecedentes del sector, de la empresa y estado actual de la empresa .....	8
1.1.1 Antecedentes del sector .....	8
1.1.2 Antecedentes de la empresa .....	10
1.1.2.1. Historia de la empresa .....	10
1.1.2.2. Misión .....	11
1.1.2.3. Visión .....	11
1.1.2.4. Valores corporativos.....	11
1.1.2.5. Características de los productos.....	12
1.2 Estado actual de la empresa .....	15
2. Justificación.....	15
3. Objetivos de la Pasantía .....	16
3.1 Objetivo General .....	16
3.2. Objetivos Específicos .....	16
4. PLAN DE TRABAJO .....	17
4.1 Actividades/Responsabilidades.....	17
4.2 Cronograma de trabajo.....	18
4.3 Reportes mensuales .....	19
<b>5. CARACTERIZACION DEL ÁREA COMERCIAL Y ÁREAS DEPENDIENTES DE LA PYME    OBLEAS DOMINGUEZ S.A.S DE LA CIUDAD DE TULUA VALLE DEL CAUCA .....</b>	<b>21</b>
<b>6. ANALISIS DEL SECTOR Y EL MACROENTRONO DE LA PYME OBLEAS DOMINGUEZ S.A.S    EN EL MUNICIPIO DE TULUÁ VALLE.....</b>	<b>31</b>
6.1 Análisis de las 5 fuerzas del entorno según Michael Porter.....	31
6.1.1 Poder de negociación de los clientes .....	31
6.1.2 Rivalidad entre las empresas .....	32
6.1.3 Poder de negociación de los proveedores.....	33
6.1.4 Amenaza de los productos sustitutos .....	34
6.1.5 Amenaza de los nuevos competidores entrantes .....	34
6.2 Análisis de los Macro entornos.....	34
<b>7. ESTRATEGIAS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE UNA MATRIZ DOFA PARA LA PYME    OBLEAS DOMINGUEZ S.A.S EN EL MUNICIPIO DE TULUÁ VALLE .....</b>	<b>37</b>
7.1 Análisis de las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas.....	38
7.2 Matriz cruzada de factores .....	38
<b>8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>39</b>

**Bibliografía.....41**

### Tabla de contenido de Ilustraciones

Ilustración 1 Portafolio de servicios .....	14
Ilustración 2 Cronograma de trabajo .....	18
Ilustración 3 Variables Fuente: elaboración propia, 2020 .....	25
Ilustración 4 . Registro fotográfico del punto de venta de la empresa Obleas Domínguez S.A.S .....	26
Ilustración 5 Flujo grama de procesos de Obleas Domínguez S.A.S.....	29
Ilustración 6 Logo de la empresa Obleas Dominguez S.A.S .....	42

## Tabla de contenido de tablas

Tabla 1 Análisis de proveedores de Obleas Domínguez SAS .....	33
Tabla 2. Matriz FODA para el área comercial de la empresa Obleas Domínguez S.A.S .....	37
Tabla 3 Estrategias de mejora para el área comercial de la empresa Obleas Domínguez S.A.S .....	38

## INTRODUCCIÓN

Este informe tiene como propósito presentar el resultado final de la pasantía, requisito previo para aspirar al título de profesional en Comercio Internacional que se realizó en el área comercial de la empresa OBLEAS DOMINGUEZ S.A.S. La duración de la pasantía permitió cumplir rigurosamente todos los objetivos de formación académica exigidos por la Universidad Antonio Nariño y con las políticas de la organización.

En este trabajo se presentarán de manera precisa y resumida los objetivos y actividades ejecutadas en la empresa OBLEAS DOMINGUEZ S.A.S., con la finalidad de dar cumplimiento con el cronograma de actividades, el cual fue aprobado por el Tutor de trabajo de grado: Rafael Antonio Muñoz Aguilar y por el jefe directo: Diana Paola Domínguez García. De igual manera Se describirán los antecedentes del sector, antecedentes y el estado actual de la empresa, la formulación de los objetivos, el plan de trabajo donde se incluyen las actividades y responsabilidades, la elaboración del cronograma de trabajo y la matriz DOFA.

Finalmente, se presentarán las conclusiones de las actividades desarrolladas y se sugerirá una serie de recomendaciones sobre futuros trabajos a realizar en la empresa que le permitan mejorar día a día y llegar a la visión planteada por la empresa.

## 1. ANÁLISIS PRELIMINAR

A continuación se detalla los antecedentes del sector de alimentos al cual pertenece la empresa OBLEAS DOMINGUEZ S.A.S y su estado actual.

### 1.1 Antecedentes del sector, de la empresa y estado actual de la empresa

En el siguiente numeral, se dará a conocer la definición del sector al cual pertenece la Empresa objeto de estudio, y el aporte al Producto en el Sector del valle del Cauca.

#### 1.1.1 Antecedentes del sector

De acuerdo a las características específicas de los productos ofrecidos por Obleas Domínguez S.A.S esta se ubica en el sector industrial comercial, por lo que será necesario analizar la industria alimenticia y con mayor exactitud el sector de los pasa-bocas, que se refieren a todos aquellos alimentos pequeños, de rápido consumo.

El término macrosnacks hace referencia a los alimentos procesados empacados y a las bebidas no alcohólicas, de fácil acceso para el consumidor y que no requieren preparación. (CAUCA, 2020)

En el Valle del Cauca se encuentran ubicadas empresas domésticas y de capital extranjero de todos los tamaños dedicadas a la producción de macrosnacks. De igual forma, existe una industria auxiliar consolidada alrededor de la producción de macrosnacks. (CAUCA, 2020)

Se han identificado 189 empresas relacionadas que participan en el Cluster de Macrosnacks, las cuales facturaron en 2014 USD 3,2 miles de millones y registraron un crecimiento de 9,0% frente a 2013. El tejido empresarial del Cluster se compone de 14 empresas de confitería, 10 de frituras y extruidos, 4 de frutos secos, 6 de bebidas y lácteos, 88 de panadería, pastelería y galletería, 15 de cultivo de frutas y snacks derivados de fruta, 11 de edulcorantes, 12 de molinería, 14 de aceites y extractos y 23 de empaques y gráficas. (CAUCA, 2020)

En junio de 2015 se definió el Plan de Acción del Cluster, que representa la ruta de implementación en el corto y mediano plazo de la Iniciativa.

La Iniciativa Cluster de Macrosnacks cuenta con el acompañamiento de la Gobernación del Valle del Cauca y la Comisión Regional de Competitividad del Valle del Cauca. (CAUCA, 2020)

Uno de los principales retos de este sector es innovar en el desarrollo de productos funcionales y saludables, acordes con las necesidades del mercado mundial. El concepto de Macrosnacks (también conocido como mecato o pasabocas) hace referencia a una pequeña cantidad de alimento y/o bebida que se consume entre comidas o en ocasiones especiales como celebraciones y reuniones. Además, este tipo de productos se caracterizan por ser ligeros y de fácil acceso para el



consumidor al no requerir preparación. Algunos ejemplos son los frutos secos, frituras, galletas, bebidas lácteas y gaseosas, productos de confitería y panadería. Según cifras de la firma líder mundial en el mercado de Macrosnacks, Pepsico, para un consumidor representativo en el mercado occidental, mensualmente se presentan 67 ocasiones para consumir este tipo de productos. Aún más, se calculan 9.000 millones de ‘snacking occasions’ al día, es decir, 3 billones al año. Cabe señalar que 48% de las ventas totales de esta empresa corresponden a pasabocas y 52% a bebidas. La empresa estima que en 2021 el 55% de sus ventas totales corresponderá a pasabocas y 45% a bebidas.

Actualmente, el mercado mundial de Macrosnacks supera los USD 400 billones y está creciendo a tasas anuales cercanas a 6% anual, según datos de Euromonitor. Según los analistas, las oportunidades estratégicas para aprovechar el potencial de crecimiento de este mercado se soportan en la capacidad de innovación para desarrollar nuevos productos, especialmente en la categoría de nutrición saludable. Además, resaltan la importancia de las actividades de mercadeo y posicionamiento internacional para poder acceder a mercados más sofisticados y de mejores precios. Las posibilidades de crecimiento de este mercado en las economías emergentes son muy amplias, pues el aumento de la clase media impulsa el consumo de este tipo de productos. Por ejemplo, el consumo per cápita promedio de snacks en Colombia es de 1,9 kg/año, mientras que en EE.UU., es de alrededor 15 kg/año. (CAUCA, 2020).

De acuerdo con cifras del DANE, en Colombia existen 128 mil unidades económicas dedicadas al expendio de alimentos preparados en el sitio de venta. Esta cifra incluye organizaciones formales e informales. El establecimiento que predomina es a la mesa en restaurantes, con un 33% de participación. De igual manera este sector genera el 2% del total de empleos en el país. (DANE, 2018)

La importancia del sector alimenticio y de servicios, y sus proyecciones de crecimiento, llevan a que muchos actores quieran participar en él, es por esta razón que hay un gran número de competidores, de proveedores, pero también y por la naturaleza misma del sector, hay un gran número de clientes lo cual es un factor favorable para la producción de Obleas Domínguez S.A.S.

## **1.1.2 Antecedentes de la empresa**

En esta sección se detalla la historia, misión, visión, valores corporativos y características de los productos y servicios de la empresa objeto de estudio.

### **1.1.2.1. Historia de la empresa**

Obleas Domínguez S.A.S. es una empresa colombiana creada desde 1992 su fundador Ferney Domínguez quien empezó como agricultor y tuvo la oportunidad de emprender su idea de negocio pero las adversidades de la época fueron obstáculo para Obleas Domínguez S.A.S , cuando su fundador inició la venta de obleas en la calle fue detenido ya que no era permitido las ventas informales, las autoridades de la época suministraron información de la Fundación Sarmiento Palau con el compromiso de que debía formalizar el negocio fue así como la fundación brinda el apoyo tanto en capacitaciones y certificaciones para que su negocio fuera constituido legalmente como empresa.

La oportunidad que brinda la fundación fue la clave del éxito para su consolidación dentro del parque Carlos Sarmiento Lora brindando la oportunidad de dar a conocer el producto en ferias de pueblos vecinos , para el año 2000 el fundador sufre la pérdida de su esposa, situación la cual deja marcada una crisis psicológica , fue una época de 6 años donde perdieron clientes y las ventas bajaron teniendo como consecuencia el cierre de la fábrica central, para el 2010 toma el control de la empresa Diana Paola Domínguez García quien con solo 16 años de edad asume la responsabilidad de recuperar la empresa familiar.

Actualmente Obleas Domínguez S.A.S cuenta con su fábrica de producción ubicada en tres esquinas vía papayal, su sede principal está ubicada dentro del parque Carlos sarmiento lora, la empresa cuenta con clientes fidelizados esto se debe a la calidad de sus productos.

Capacitaciones constantes para elaborar y comercializar productos Únicos, procesados con los más altos estándares de calidad e inocuidad, ofreciendo garantía de satisfacción a todos sus clientes y consumidores.

### 1.1.2.2. Misión

Obleas Domínguez S.A.S, tiene como misión producir y vender OBLEAS nutritivas, saludables, exóticas y diversas, elaboradas con la mejor calidad satisfaciendo plenamente los gustos de todos sus clientes.

### 1.1.2.3. Visión

En 2020 Obleas Domínguez S.A.S será una empresa reconocida a nivel regional, por su capacidad de innovación, la excelencia en la prestación del servicio y la calidad de sus productos; y cuya filosofía se basa en el mejoramiento continuo y la satisfacción del cliente.

### 1.1.2.4. Valores corporativos

La empresa Obleas Domínguez S.A.S no contaba con la estructura de los valores corporativos, se realiza apoyo en conjunto con la propietaria en donde se definen los siguientes valores:

- **RESPETO:** Actúa de la manera más correcta hacia sus clientes y proveedores garantizando procesos de calidad.
- **EMPATIA:** se coloca siempre en lugar de sus clientes, proveedores y empleados entendiendo sus expectativas.
- **AMOR:** Amor por todas las acciones que se realizan en la empresa.

### 1.1.2.5. Características de los productos.

A continuación, se mencionan los productos y servicios que ofrece Obleas Dominguez S.A.S.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO
Oblea tradicional	Galleta a base de los ingredientes básicos, como lo son harina, azúcar, agua, sal. Esta puede ser preparada con cualquiera de los ingredientes acompañantes.	
Obleas de diferentes colores y sabores.	Galleta a base de los ingredientes básicos, o los ya mencionados en el tipo de oblea de la tabla anterior. Además de tener colorantes y saborizantes, para darle multiplicidad de colores, llamativos y con un sabor único y delicioso. Esta puede ser preparada con cualquiera de los ingredientes acompañantes.	
Obleas de diferentes figuras	Galleta a base de ingredientes básicos o los ya mencionados en el tipo de oblea de la tabla anterior. Estos tendrán formas diversas y llamativas, atractivos especialmente para los niños y jóvenes. Esta puede ser preparada con cualquiera de los ingredientes acompañantes.	
Obleas con coco	Galleta a base de ingredientes básicos, o integrales. Su característica principal, será contener coco rallado al interior de la misma. Esta puede ser preparada con cualquiera de los ingredientes acompañantes.	

<p><b>Obleas con nuez</b></p>	<p>Galleta a base de ingredientes básicos, o integrales. Su característica principal, será contener nuez molida al interior de la misma. Esta puede ser preparada con cualquiera de los ingredientes acompañantes.</p>	
<p><b>Obleas con maní</b></p>	<p>Galleta a base de ingredientes básicos, o integrales. Su característica principal, será contener maní molido o en pequeños gránulos, al interior de la misma. Esta puede ser preparada con cualquiera de los ingredientes acompañantes.</p>	
<p><b>Obleas sin gluten</b></p>	<p>Galleta a base de harina de arroz e ingredientes integrales. Podrá contener coco, nuez, maní, entre otros componentes. Estará dirigido principalmente para personas que padezcan de la enfermedad celiaca. Esta puede ser preparada con cualquiera de los ingredientes acompañantes.</p>	
<p><b>Obleas con frutas</b></p>	<p>Galleta a base de ingredientes básicos, o integrales. Su característica principal, será contener pequeños trozos de frutas al interior de la misma, se pretende hacerla muy saludable y deliciosa. Esta puede ser preparada con cualquiera de los ingredientes acompañantes.</p>	

<p><b>Obleas con miel</b></p>	<p>Galleta a base de ingredientes básicos exceptuando el azúcar, también podrá ser integral. Su característica principal, será estar compuesta de un endulzante natural como lo es la miel, se pretende hacerla muy saludable y deliciosa. Esta puede ser preparada con cualquiera de los ingredientes acompañantes.</p>	
<p><b>Obleas con anís</b></p>	<p>Galleta a base de ingredientes básicos, o integrales. Su característica principal, será contener anís triturado, al interior de la misma. Se pretende darle un sabor único, y delicioso. Esta puede ser preparada con cualquiera de los ingredientes acompañantes.</p>	
<p><b>Obleas esponjosas</b></p>	<p>Galleta a base de ingredientes básicos, o integrales. Su característica principal, será ser muy suave, pero consistente, de fácil digestión y muy deliciosa. Esta puede ser preparada con cualquiera de los ingredientes acompañantes.</p>	
<p><b>Obleas gruesas</b></p>	<p>Galleta a base de ingredientes básicos, o integrales. Su característica principal, es ser de una textura mucho más gruesa y consistente, con el fin de que resistan una buena combinación de cualquiera de los ingredientes acompañantes.</p>	

Ilustración 1 Portafolio de servicios

## **1.2 Estado actual de la empresa**

La empresa Obleas Domínguez S.A.S actualmente ha experimentado un cambio respecto al consumo masivo lo cual llevo a crear productos diferentes y personalizados que garanticen la satisfacción individual con una atención personalizada y un modelo de mercado innovador para los clientes, buscando el fortalecimiento de la empresa en un mercado competitivo, es por eso que Obleas Domínguez S.A.S pretende diversificar y personalizar un producto tradicional a las nuevas y diferentes expectativas de clientes que están siendo influenciados por nuevas tendencias de consumo.

El producto de la empresa: Obleas: tipo galleta costeña y barquillos, son productos elaborado a base de haría de trigo o maíz y azúcar, para su producción se requiere de máquinas especiales las cuales calientan la mezcla hasta generar una lámina tostada.

Las galletas y barquillos comúnmente se consumen acompañadas de dulce de leche o algo otro tipo de dulce como de guayaba o mora, también se puede acompañar de helado o consumir sola. Este producto, es tipo pasabocas en Colombia.

## **2. Justificación**

Uno de los pilares bajo los cuales Obleas Dominguez S.A.S, desea basar su servicio es, la personalización de cada oblea que el cliente consumirá, es por ello que se requiere que las ventas se hagan cara a cara, donde la experiencia que el cliente reciba en el punto de venta sea inolvidable por la excelencia del servicio, donde el cliente pueda conocer y elegir la preparación de la oblea que más se ajuste a su expectativa, necesidad o gusto.

Obleas Dominguez S.A.S tiene clientes fidelizados los cuales han recomendado el producto con posibles clientes como un pasabocas de calidad, esto lleva a la posibilidad de ampliar el mercado, pero requiere un estudio de todos los procesos en el área comercial.

### **3. Objetivos de la Pasantía**

La presente pasantía tendrá los siguientes objetivos a desarrollar.

#### **3.1 Objetivo General**

Diseñar un plan de mejora para el área comercial de la Pyme Obleas Domínguez S.A.S de la ciudad de Tuluá valle del cauca.

#### **3.2. Objetivos Específicos**

- Realizar una caracterización del área comercial y áreas dependientes de la pyme Obleas Domínguez S.A.S de la ciudad de Tuluá valle del cauca.
- Analizar el sector y el macroentorno de la pyme Obleas Domínguez S.A.S en el municipio de Tuluá Valle del cauca.
- Desarrollar estrategias mediante la aplicación de una matriz DOFA para la pyme Obleas Domínguez S.A.S en el municipio de Tuluá Valle del cauca.



## **4. PLAN DE TRABAJO**

A continuación, se realiza una breve explicación de las actividades y responsabilidades que fueron asignadas durante la realización de la pasantía.

### **4.1 Actividades/Responsabilidades**

La pasantía se llevó a cabo en el área comercial de la empresa Obleas Domínguez S.A.S y las principales funciones asignadas y desarrolladas durante esta se describen a continuación; cada una con su actividad para una mejor comprensión:

- Conocer todos los procesos del área comercial.
- Recopilar información de las órdenes de compra que vienen directamente del punto de venta.
- Apoyar el punto de venta.
- Documentar todo el proceso.

Con la anterior información, se construye el Cronograma de trabajo.

## 4.2 Cronograma de trabajo

A continuación, se relacionan todas las actividades que se realizaron durante el periodo de la pasantía:



		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																																					
No.	Actividad	AÑO 2019-2020																																					
		Junio		Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
		Mes	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
I	Definición tipo de trabajo e investigación	✓																																					
II	Elaboración contrato de pasantía y aceptación de Bogotá																																						
III	Elaboración de análisis preliminar de la empresa												✓																										
IV	Concertación de objetivos con el gerente de la empresa															✓	✓																						
V	Reconocimiento del area comercial																																						
VI	Recopilación de informacion de ordenes de compra																																						
VII	Apoyo en el punto de venta																																						
VIII	Implementacion de matriz DOFA																																						
IX	Conclusiones y resultados																																						
X	Sustentación																																						

Elaborado por: Jenny Alexa Gil Lopez

**Ilustración 2 Cronograma de trabajo**

### 4.3 Reportes mensuales

A continuación, se presentan los reportes mensuales con una breve descripción del trabajo realizado durante la pasantía en los meses de Febrero, Marzo, Abril y mayo de 2020.

#### **FEBRERO**

La pasante en el primer mes elaboró un contrato de pasantía el cual tuvo una aceptación de la universidad en Bogotá y un análisis preliminar de la empresa, donde se encontró la necesidad de implementar un plan de mejora para el área comercial, con lo anterior se concertaron los objetivos.

Entre los meses de febrero a marzo se recopiló la información del proceso comercial y su área de producción la cual es importante conocer para determinar la cantidad de la empresa, se documentó todo el proceso para dar realización a los objetivos.



**REPORTE MENSUAL DE PASANTIA  
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL  
MES: FEBRERO**

**Empresa:** Obleas Domínguez S.A.S

**Nombre del estudiante que realiza la pasantía:** Jenny Alexa Gil López

**Numero de documento de identidad del estudiante pasante:** 1116.268.518

**Director de trabajo de grado:** Rafael Antonio Muñoz Aguilar

**CUMPLIMIENTO PLAN DE TRABAJO**

**Apreciación de la empresa :** La pasante en el primer mes elaboró, un contrato de pasantía el cual tuvo una aceptación de la universidad en Bogotá y un análisis preliminar de la empresa, donde se encontró la necesidad de implementar un plan de mejora para el área comercial, con lo anterior se concertaron los objetivos.

Entre los meses de febrero a marzo se recopiló la información del proceso comercial y su área de producción la cual es importante conocer para determinar la cantidad de la empresa, se documentó todo el proceso para dar realización a los objetivos.

1. ¿Se está cumpliendo el cronograma? si:  No:
2. **Apreciación del Director de trabajo de grado :**

¿Se está cumpliendo el cronograma? si:  No:

Observaciones de la facultad: Ninguna

DIANA P. DOMÍNGUEZ G.  
Empresa

Director de trabajo de grado

Representante Comité Trabajo de Grado

## **5. CARACTERIZACION DEL ÁREA COMERCIAL Y ÁREAS DEPENDIENTES DE LA PYME OBLEAS DOMINGUEZ S.A.S DE LA CIUDAD DE TULUA VALLE DEL CAUCA**

### **MARZO**

El área comercial de la empresa Obleas Dominguez S.A.S la conforman 3 personas cuyas funciones se derivan en : Atención en punto de venta , planeación de ventas y promociones para la empresa , cuentan con un espíritu de venta enfocado en la satisfacción al cliente en donde el cliente solicita la preparación de su oblea como el la desea, la empresa cuenta con una variedad de productos que sirven como acompañamiento de la oblea , el reconocimiento y percepción de los clientes está basado en la tradición, lo artesanal y la calidad del producto.

En este mes la pasante realizó trabajo de campo recopilando información la cual permita la realización del primer objetivo que es caracterizar el área comercial y sus áreas dependientes, como resultado para comprender mejor las políticas y el sentido del área comercial de la empresa, se elabora de acuerdo con el modelo de Marketing Mix de Philip kloter (precio, producto, plaza y promoción) (Philip, 2008) Las estrategias que la empresa desarrolla en este sentido:

VARIABLE	SUBVARIABLE
<b>PRECIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los precios de cada línea varían de acuerdo a la cantidad de ingredientes que el cliente desee, sin embargo para cada línea de oblea se estipula un precio máximo.</li> <li>• se establece que el precio de venta de cada de las líneas de obleas, serán \$5.000, \$6.000 y \$4.400 respectivamente.</li> <li>• El precio de lanzamiento será el mismo precio establecido para la venta. Se espera que el precio de venta de los productos de Obleas Domínguez se mantendrán en el horizonte de tiempo de un año, donde deberá fluctuar en concordancia con la inflación del país.</li> <li>• El valor agregado que se pretende entregar, es la personalización del servicio de las obleas hacia los clientes. En este sentido, en general el mercado está relacionado con las familias, (amas de casa, jóvenes, niños, adultos mayores y en general todos los miembros de las familias) además de estar encaminados especialmente en satisfacer los deseos y necesidades de aquellas personas con enfermedades que limitan su alimentación.</li> </ul>

**PRODUCTO**

Se especializan en la creación de obleas nutritivas, saludables, exóticas y diversas, elaboradas con la mejor calidad y satisfaciendo plenamente los gustos de todos nuestros clientes.



Ilustración 1 Obleas por paquetes

<u>Tipo de oblea</u>	<u>Aclaración</u>	<u>Ingrediente acompañante</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Obleas tradicional</li> <li>❖ Obleas de diferentes colores</li> <li>❖ Obleas de diversos sabores</li> <li>❖ Obleas de diferentes figuras</li> <li>❖ Obleas con coco</li> <li>❖ Obleas con nuez</li> <li>❖ Obleas con maní</li> <li>❖ Obleas sin gluten</li> <li>❖ Obleas con frutas</li> <li>❖ Obleas con cereales</li> <li>❖ Obleas sin azúcar</li> <li>❖ Obleas sin grasas trans</li> <li>❖ Obleas integral</li> <li>❖ Obleas con miel</li> <li>❖ Obleas con anís</li> <li>❖ Obleas esponjosas</li> <li>❖ Obleas gruesas</li> </ul>	<p>Se tiene en cuenta que cada tipo de oblea podrá ser combinada con cada uno de los ingredientes acompañantes, por supuesto no hay descripción detallada de cada producto final, ya que serán elaborados con base al requerimiento, necesidad o expectativa de cada cliente, el límite será su propia imaginación. En cuestión de los precios, también dependerá de la preparación y los ingredientes que el mismo cliente requiere.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Arequipe</li> <li>❖ Arequipe Light</li> <li>❖ Chocolate</li> <li>❖ Chocolate Light</li> <li>❖ Crema de leche</li> <li>❖ Crema de leche Light</li> <li>❖ Helado</li> <li>❖ Helado Light</li> <li>❖ Frutas</li> <li>❖ Caramelo</li> <li>❖ Caramelo Light</li> <li>❖ Toppings</li> <li>❖ Queso</li> <li>❖ Maní</li> <li>❖ Frutos secos</li> <li>❖ Leche condensada</li> <li>❖ Leche condensada Light</li> <li>❖ Mantequilla</li> <li>❖ Mantequilla integral</li> <li>❖ Coco</li> <li>❖ pasas</li> <li>❖ Ajonjolí</li> <li>❖ Crema de café</li> </ul>

Tabla 1 fuente propia Obleas Dominguez S.A.S

FICHA TÉCNICA		
<b>Nombre del producto</b>		Oblea Tradicional
<b>Cualidades</b>		La oblea tradicional es una lámina delgada de harina de trigo, acompañada de diversos ingredientes cuyo contenido de sacarosa es alto
Ingredientes	Cantidad	Características
Galleta		
Arequipe	19.05gr	Variante caramelizada de la leche
Chocolate	4.76ml	Mezcla entre pasta de cacao y la manteca de cacao.
Crema De Leche	11.9ml	Derivada de la leche sustancia de consistencia grasa y tonalidad blanca o amarillenta
Toppings	14.28gr	Son una serie completa de decoraciones con su exclusivo tapón anti goteo.
Mermeladas	9.6gr	Es una conserva de fruta cocida en azúcar.
Caramelo	4.76gr	Es un alimento preparado generalmente a base de azúcar.
Maní	4.76gr	Legumbre
Leche Condensada	4.76gr	Leche de vaca a la que se le ha extraído agua y agregado azúcar.
Queso	19.04 Gr	Alimento sólido que se obtiene por maduración de la cuajada de la leche una vez eliminado el suero.
Coco	4.76gr C	Fruta tropical.
Crema Chantilly	9.6gr	Derivado de la crema de leche pero se distingue por su sabor agregado a vainilla, y su mayor proporción de azúcar

Tabla 2 fuente propia Obleas Dominguez S.A.S

**PLAZA**

**Canal de distribución :**



Se establece que el canal de distribución usado será de tipo directo, lo que facilitará el cumplimiento de la misión, pero para ello además, será necesario contar con personal altamente calificado que pueda asesorar a cada cliente.

Por otro lado, la empresa llevara a cabo diferentes convenios empresariales, donde se “trasladará” el punto de venta a las instalaciones que la empresa contratante solicite. Todo ello con el fin de poder garantizar la calidad del producto y servicio ofrecido.



<b>PROMOCION</b>	<p>Considerando que Obleas Dominguez S.A.S incursiona en el mercado con productos completamente novedosos, es necesario que el mercado objetivo conozca del producto, para ello es importante utilizar estrategias de promoción de la mano de estrategias de comunicación influyentes.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Considerando que la empresa venderá sus productos solo en canales de distribución directos mediante puntos de venta, se pueden realizar promociones pensando en los visitantes del punto de venta con el fin de buscar una fidelización.</li><li>• Una estrategia de promoción para la empresa es generar recordación en los clientes; brindando obsequios como artículos relacionados con las obleas, la tradición, como por ejemplo una edición de muñecos en forma de obleas coleccionables.</li><li>• Promoción basada en descuento por cantidad, para las empresas con las que se hagan convenios, o personas naturales que compren una cantidad superior a 20 obleas de diferentes combinaciones, a las cuales se le puede otorgar un descuento del 15% del precio de venta establecido.</li><li>• La población del centro del Valle del Cauca, es un mercado local, donde las vías de comunicación se caracterizan por ser directas, de acuerdo a esto el uso de anuncios impresos o la distribución de folletos, tarjetas de presentación y mercancía promocional son estrategias adecuadas para llegar a gran parte del mercado objetivo, sin embargo también es pertinente considerar la participación en eventos feriales, eventos intercolegiados (deportivos, culturales y de ciencia), recreativos, eventos familiares organizado por las empresas privadas y públicas, además, de convenios con los mejores animadores de fiestas infantiles (payasos, magos, recreacionistas, entre otros), donde dentro de su paquete ofrezcan las obleas con el propósito de conocer mejor las necesidades y expectativas de los clientes y de entablar un vínculo duradero; asimismo se debe considerar la posibilidad de aparecer en programas de noticias locales relacionadas con hábitos saludables, alimentos sanos y tradicionales.</li></ul>
------------------	---

**Ilustración 3 Variables**

**Fuente: elaboración propia, 2020**

**Anexo 1.** Registro fotográfico del punto de venta de la empresa Obleas Domínguez S.A.S ubicada dentro del parque Carlos Sarmiento Lora de la ciudad de Tuluá valle.



**Ilustración 4 .** Registro fotográfico del punto de venta de la empresa Obleas Domínguez S.A.S



**REPORTE MENSUAL DE PASANTIA  
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL  
MES: MARZO**

Empresa: Obleas Domínguez S.A.S

Nombre del estudiante que realiza la pasantía: Jenny Alexa Gil López

Numero de documento de identidad del estudiante pasante: 1118.288.518

Director de trabajo de grado: Rafael Antonio Muñoz Aguilar

**CUMPLIMIENTO PLAN DE TRABAJO**

**Apreciación de la empresa:** En este mes la pasante realizó trabajo de campo recopilando información la cual permita la realización del primer objetivo que es caracterizar el área comercial y sus áreas dependientes, como resultado se identifica la necesidad de realizar una tabla de variables aplicando las 4p de kloter (precio, producto, plaza y promoción) con las cuales se busca planear una estrategia de mercado para el área comercial de la empresa Obleas Domínguez S.A.S.

1. ¿Se está cumpliendo el cronograma? si:  No:

2. **Apreciación del Director de trabajo de grado :**

¿Se está cumpliendo el cronograma? si:  No:

Observaciones de la facultad: Ninguna

X DIANA P. DOMÍNGUEZ G.  
Empresa

X \_\_\_\_\_  
Director de trabajo de grado

X  
Representante Comité Trabajo de Grado

## **ABRIL**

De acuerdo con el perfil de negocio que tiene la PYME Obleas Dominguez S.A.S , el área comercial es un área transversal a todo el trabajo que se desarrolla en el empresa, por lo tanto se hace completamente indispensable realizar una revisión panorámica a toda la empresa, es importante resaltar que desde el área comercial se debe conocer en detalle los procesos que desarrollan las demás áreas de la empresa, ya que de este análisis, depende la adecuada proyección de demanda y oferta de la empresa, y así poder desarrollar las estrategias adecuadas.

En este mes se recopiló información de las áreas dependientes de la empresa Obleas Dominguez S.A.S dejando por escrito un informe del proceso del área de producción con el cual el área comercial puede planear sus ventas a futuro acorde con la capacidad de producción de la empresa.

### **Generalidades del Proceso**

El proceso de fabricación y elaboración del producto, en la empresa Obleas Domínguez S.A.S, consta de tres partes fundamentales, como lo son la disponibilidad de los ingredientes y recipientes a utilizar, proceso de elaboración que conlleva mezcla de ingredientes y horneado de las obleas, y finalmente el eje central, innovador y creativo del modelo de negocio, que es la preparación de múltiples y variadas formas saludables, exóticas y de calidad, dirigidas a satisfacer cada una de las exigentes necesidades de los clientes. Lo primero a tener en cuenta para iniciar el proceso de elaboración del producto en Obleas Domínguez S.A.S, es contar con los ingredientes adecuados, garantes de una alta calidad y sobretodo saludables, para ello se nombran aquellos que generalmente son utilizados para la elaboración de una sola oblea:

### **Ingredientes:**

- 150 gramos de harina de trigo o de arroz integral (contiene proteínas y hierro, además aporta fibra y no contiene gluten.).
- 40 gramos de azúcar refinado para la elaboración de las galletas tradicionales; se aclara que si es para la preparación de las galletas integrales, no llevaran azúcar o endulzantes artificiales. 15 cucharadas de agua una pizca de sal.

### **Elaboración de la galleta:**

Posteriormente se documenta en el proceso de elaboración de la galleta, por lo regular son delicadas y un error en la mezcla, el control de la temperatura en las planchas o el tiempo de preparación en las mismas, puede hacer que se pierda la forma, la textura, la presentación y el sabor, lo que conllevaría a una reducción significativa de la calidad del producto, para prevenir esto, se establece el procedimiento adecuado a seguir: se debe realizar una mezcla de agua, azúcar (Si es necesaria), sal, colorante (para las obleas de colores) y harina; esta última, puede ser de diferente tipo, dependiendo la necesidad y el tipo de cliente a quien vaya dirigido. Esta se hará en una batidora durante unos minutos; y posteriormente será depositada en una olla, que cumpla con los estándares de salubridad y calidad, para llevarse a su proceso de horneado en las planchas.

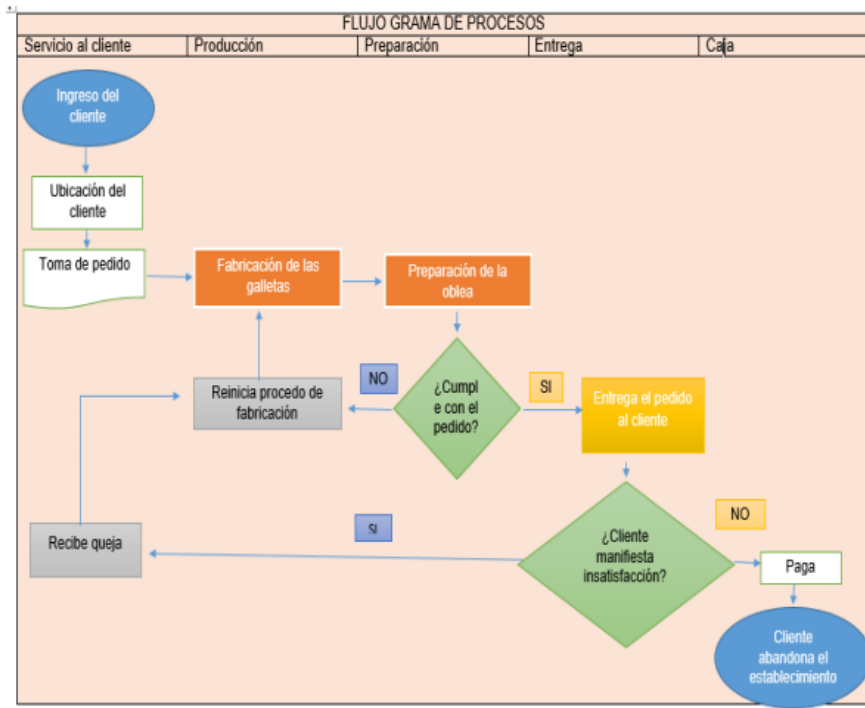
Posteriormente, se obtiene la masa, la cual se debe extender y luego calentar entre dos planchas a 170 grados centígrados, lo que facilita la evaporación de los residuos líquidos. La cual es depositada en las planchas a través de cucharas grandes. Con el fin de evitar posibles desperdicios. Antes de empezar a trabajar la máquina, se debe limpiar con un paño humedecido y un poco de aceite de cocina. Se debe repetir esta operación hasta que se note que la tela despegga por si sola.

Seguidamente, se obtiene láminas delgadas de pan seco que son apiladas y humedecidas. se puede reutilizar la masa que va quedando por fuera de la plancha, a través de la utilización de un cuchillo para evitar posibles desperdicios de material. Finalmente, las obleas se cortan a la medida adecuada dejándolas airear durante unos seis minutos. Esto se hace con la utilización de tijeras industriales, la intención es eliminar imperfectos o darles posibles y variadas formas.

### Preparación de la oblea:

Finalmente con el proceso más importante de elaboración del producto, existe una gran cantidad de combinaciones posibles, formas diversas y presentaciones exóticas, limitadas por la imaginación de quien las requiere.

Se realiza un flujo grama de procesos para conocer toda la estructura de la empresa.



**Ilustración 5** Flujo grama de procesos de Obleas Domínguez S.A.S



**REPORTE MENSUAL DE PASANTIA  
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL  
MES: ABRIL**

Empresa: Obleas Domínguez S.A.S

Nombre del estudiante que realiza la pasantía: Jenny Alexa Gil López

Numero de documento de identidad del estudiante pasante: 1118.288.518

Director de trabajo de grado: Rafael Antonio Muñoz Aguilar

**CUMPLIMIENTO PLAN DE TRABAJO**

Apreciación de la empresa : En este mes se recopiló información de las áreas dependientes de la empresa Obleas Domínguez S.A.S dejando por escrito un informe del proceso del área de producción con el cual el área comercial puede visionar sus ventas a futuro.

1. ¿Se está cumpliendo el cronograma? si:  No:
2. **Apreciación del Director de trabajo de grado :**

¿Se está cumpliendo el cronograma? si:  No:

Observaciones de la facultad: Ninguna

DIANA P. DOMÍNGUEZ S.

Empresa

Director de trabajo de grado

Representante Comité Trabajo de Grado



## 6. ANALISIS DEL SECTOR Y EL MACROENTORNO DE LA PYME OBLEAS DOMINGUEZ S.A.S EN EL MUNICIPIO DE TULUÁ VALLE

### MAYO

En este mes se da realización al segundo objetivo en el cual se estudia el sector y el macro entorno de la pyme Obleas Domínguez S.A.S en el municipio de Tuluá Valle del cauca.

Para realizar el análisis del sector de la empresa Obleas Dominguez SAS, se toma como referencia la teoría de las 5 fuerzas de Michael Porter (PORTER, 2008), empezado por: un estudio que permita conocer proveedores, clientes, competencias y productos sustitutos de la empresa, también permitirá observar los macro entornos en los cuales se estudiarán: los ambientales, políticos, económico, tecnológico y sociocultural.

### 6.1 Análisis de las 5 fuerzas del entorno según Michael Porter

#### 6.1.1 Poder de negociación de los clientes

Se identifica que el perfil de los consumidores o clientes de Obleas Dominguez S.A.S varía según la línea de productos:

**Obleas tradicionales:** El comprador de obleas tradicionales en Tuluá es de sexo masculino y femenino, tiene una edad superior a los 5 años, los adultos pueden estar casados o solteros, con o sin hijos, su nivel de educación no es relevante, sus ingresos económicos son por lo general superiores al mínimo, compartir con su familias es prioridad, amante por la recreación con amigos, familiares y cercanos.

**Obleas saladas:** El comprador de obleas saladas en Tuluá es de sexo masculino y femenino, tiene una edad superior a los 5 años, los adultos pueden estar casados o solteros, con o sin hijos, su nivel de educación no es relevante, sus ingresos económicos son por lo general superiores al mínimo, practica ejercicio al menos 3 veces por semana, está conectado de forma permanente con sus amigos y familiares en redes sociales, amantes por compartir buenos momentos con sus amigos, familiares y conocidos, dispuestos a dejarse guiar por nuevas cosas, experimentan con sus vidas.

**Obleas saludables:** El comprador de obleas saludables en Tuluá es de sexo masculino y femenino, tiene una edad superior a los 12 años, los adultos pueden estar casados o solteros, con o sin hijos, su nivel de educación es relevante, sus ingresos económicos son por lo general superiores al mínimo, practican ejercicios todos los días de la semana y esta conducta la acompañan de una excelente y nutritiva dieta, está conectado de forma permanente con sus amigos y familiares en redes sociales, además pueden sufrir enfermedades que le prohíbe el consumo de azúcar.

### 6.1.2 Rivalidad entre las empresas

Los competidores a los que se enfrenta Obleas Domínguez S.A.S , son empresas por lo general de carácter familiar, muy tradicionales, que no han generado valor para este sector, sin embargo se destacan algunas empresas que han logrado un mayor grado de desarrollo y posicionamiento. Entre estas empresas se encuentran:

- **Obleas Floridablanca:** Es una empresa productora y comercializadora de obleas al por menor ubicada en la ciudad de Floridablanca Santander, su negocio se desarrolla en locales, su principal punto de venta es Floridablanca y ha abierto otros puntos en ciudades cercanas, donde sus clientes disfrutan de obleas dulces establecidas en una carta. (florblanca, 2018)
- **Obleas Onerc:** Es una empresa ubicada principalmente en la ciudad de Guadalajara de Buga, con presencia en el centro del Valle del Cauca, se encarga de producir y comercializar sus productos, bajo la modalidad de puntos de ventas. (seguridadcolombia, 2005)
- **Obleas Relincho:** Es una empresa productora y comercializadora de obleas al por menor, han desarrollado su negocio principalmente en ferias y eventos que se realizan en los principales municipios y ciudades del territorio nacional. (obleasrelincho, 2019)



### 6.1.3 Poder de negociación de los proveedores

PROVEEDOR	QUE OFRECE	INFORMACIÓN DE CONTACTO	POLITICAS CREDITICIAS
Harinas Del Valle S. A "Sabe De Alimentos"	Harina de arroz Harina integral Harina de trigo	Dir.: CR 33ª 16-04. Tuluá. Tel: 2705900	NO TIENE
La Galería	Frutas frescas	Centro de Tuluá	Otorga hasta 2 meses de crédito
Quesera Mundial	Suministrara la mayoría de los productos (Chocolate, Crema de leche, Caramelo, Toppings, Queso, Maní, Frutos secos, Leche condensada, entre otros).	CI 29 22-58. Tuluá.	Otorga hasta 1 mes de crédito, y tiene descuentos especiales por volúmenes
Almacén Centro Eléctricos	Todo lo relacionado a repuesto, accesorios eléctricos para las maquinas.	CI 25 #26-34. Tuluá.	NO TIENE
Arequipe De Antaño	Arequipe Arequipe light	Dir.: Bogotá D.C. Calle 32 13-32	Otorga hasta 1 mes de crédito
Almacenes Éxito	Toda la materia prima relacionada a la Línea salada (pollo, carne, cabanos, jamón, champiñones, maicitos, entre otros)	C.C. La Herradura. Tuluá.	NO TIENE

Tabla 1 Análisis de proveedores de Obleas Domínguez SAS

#### 6.1.4 Amenaza de los productos sustitutos

Las obleas tradicionales tienen gran participación y gustan mucho a las personas y hay quienes a pesar de tener a su disposición una gran cantidad de ingredientes diferentes, no cambian aquellos que han conocido desde siempre, en cuanto a las obleas saludables en el mercado se está viviendo una expansión de los alimentos bajos en calorías, donde podemos encontrar desde snacks hasta helados o ensaladas de fruta, estos productos son los sustitutos dado que el cliente puede tomar esta opción en el momento de desear un postre o pasa bocas.

#### 6.1.5 Amenaza de los nuevos competidores entrantes

El mercado es atractivo dependiendo el número de competidores que existe, en el caso de la empresa Obleas Dominguez S.A.S no existe en el mercado una empresa productora y/o comercializadora al detal de obleas que utilice el modelo de negocio con la personalización de sus productos y que a la vez garantizan una satisfacción personal en cada cliente.

### 6.2 Análisis de los Macro entornos

**Ambiental:** La empresa cuenta con las buenas prácticas de elaboración y manejo de alimentos, y certificación en manejo de alimentos por el Sena.

La producción de Obleas Dominguez S.A.S no es un proceso contaminante con el medio ambiente ya que su fabricación no genera contaminación al aire por sustancias químicas o contaminación al agua por sustancias orgánicas siendo así un proceso altamente amigable con el medio ambiente.

**Político:** En este entorno pueden incurrir los organismos de control en cuanto a la verificación de la manipulación de alimentos, para Obleas Dominguez S.A.S, en cuanto a las leyes como la Ley 1480 que vela y regula la condiciones del mercado frente al consumidor en donde la empresa debe cumplir con las leyes que regulan el mercado para ser un actor que fomentan el debido ejercicio comercial.

**Económico:** En el primer trimestre de 2020, el Producto Interno Bruto, en su serie original, crece 1,1% respecto al mismo periodo de 2019. (DANE, 2020), sin embargo debido a la crisis sanitaria por la cual atraviesa el mundo y según “la revista dinero el Gobierno confirmó que el producto interno bruto (PIB) de este año caerá 5,5%, es decir, la peor contracción en la historia del país. La recesión de 1999 que es considerada aún la más profunda fue de 4,2%, según estimaciones de Fedesarrollo, si el PIB de Colombia retrocede 5%, el desempleo se dispararía este año a 18,2%, lo que implica que 1,9 millones de personas queden desocupadas”. (DINERO, 2020).

El covid -19 ha dejado pérdidas significativas para la empresa Obleas Dominguez S.A.S sin embargo la empresa sigue visionándose a futuro para seguir brindando satisfacción a sus clientes.

**Tecnológico:** Este entorno es de suma importancia para el crecimiento de una empresa, sin embargo Obleas Domínguez S.A.S no cuenta con la suficiente capacidad de infraestructura y económica para hacer inversión en la tecnología puesto que aún se identifican procesos manuales y en los cuales puede ser un buen pilar a futuro para que la empresa invierta y crezca tecnológicamente.

**Sociocultural:** Cada día las personas se inclinan a utilizar su dinero en actividades recreativas y turísticas, esto quiere decir que obleas Domínguez debe estar presente en los principales sitios turísticos lo cual lleva a una oportunidad en el mercado y puede generar productividad para la empresa , el valle del cauca se caracteriza por ser un departamento gastronómico es así donde la empresa incursiona con su tradicional producto el cual garantiza a los consumidores satisfacción por la calidad , sabor y atención personalizada.



**REPORTE MENSUAL DE PASANTIA  
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL  
MES: MAYO**

Empresa: Obleas Domínguez S.A.S

Nombre del estudiante que realiza la pasantía: Jenny Alexa Gil López

Numero de documento de identidad del estudiante pasante: 1116.288.518

Director de trabajo de grado: Rafael Antonio Muñoz Aguilar

**CUMPLIMIENTO PLAN DE TRABAJO**

Apreciación de la empresa: En este mes se da realización al segundo objetivo en el cual se estudia el sector y el macro entorno de la pyme Obleas Domínguez S.A.S en el municipio de Tuluá Valle del cauca.

Este estudio permitirá conocer proveedores, clientes, competencias y productos sustitutos de la empresa, también permitirá observar los macro entornos ambientales, políticos, económico, tecnológico y sociocultural.

1. ¿Se está cumpliendo el cronograma? si:  No:
2. **Apreciación del Director de trabajo de grado:**

¿Se está cumpliendo el cronograma? si:  No:

Observaciones de la facultad: Ninguna

Diana P. Domínguez G.  
Empresa

Director de trabajo de grado

Representante Comité Trabajo de Grado

## 7. ESTRATEGIAS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE UNA MATRIZ DOFA PARA LA PYME OBLEAS DOMINGUEZ S.A.S EN EL MUNICIPIO DE TULUÀ VALLE

Teniendo en cuenta las actividades realizadas en la empresa durante las horas de la pasantía, a continuación, se presenta una matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, amenazas), donde se identificarán las áreas y aspectos más relevantes para la empresa:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p><b>F1.</b> Consolidación de su producto con estándares de calidad.</p> <p><b>F2.</b> Innovación en el mercado.</p> <p><b>F3.</b> Atención personalizada.</p> <p><b>F4.</b> Diferenciación del producto respecto a lo ofrecido en el mercado.</p> <p><b>F5.</b> Ubicación geográfica en el centro del valle del cauca.</p> <p><b>F6.</b> Personal capacitado.</p>	<p><b>D1.</b> Limitación en la capacidad instalada.</p> <p><b>D2.</b> Insuficiente infraestructura física y tecnológica.</p> <p><b>D3.</b> Falta de financiamiento.</p> <p><b>D4.</b> Poco reconocimiento en el mercado.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p><b>O1.</b> Aumento de la demanda por la tendencia a una alimentación saludable.</p> <p><b>O2.</b> Seguridad en la cadena de abastecimiento.</p> <p><b>O3.</b> Oportunidad productiva en base al incremento de turistas en la región.</p>	<p><b>A.1</b> Aumento de impuestos en productos con altos contenidos de azúcares.</p> <p><b>A3.</b> La arremetida de las empresas fuertes y con mayor experiencia en el mercado, estas pueden aprovechar su capacidad, tiempo de existencia, conocimiento y demás aspectos a su favor para contra atacar a nuestra oferta.</p>

Tabla 2. Matriz FODA para el área comercial de la empresa Obleas Domínguez S.A.S

**Fuente:** elaboración propia con base a información suministrada por las actividades realizadas dentro del periodo de pasantía, 2020.

## 7.1 Análisis de las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas.

Como estrategias para este aspecto se proponen las siguientes (tabla 2):

Para empezar, se resalta que la empresa presenta más Fortalezas que amenazas, Sin embargo, se evidencian más debilidades que oportunidades.

FO	DO
FO1: O1/O2 Definir una estrategia de mercado la cual aproveche la ubicación central de la empresa y su producto pueda ser conocido a nivel del valle del cauca.	01: D1/D2/D3/D4: La empresa debe invertir en mejorar su capacidad instalada en la fábrica de producción, aprovechando la tendencia saludable de sus consumidores, lo cual puede generar un crecimiento productivo en el mercado.
FA	DA
FA1:A3. La empresa deberá diseñar estrategias que permitan contrarrestar los efectos que podría acarrear posibles nuevos impuestos en el mercado, fomentando el crecimiento de las líneas diferentes como la salada y la saludable.	DA1: A1/A2/A3 Seguir capacitando al personal en las tendencias de mercado y tener un recurso humano disponible para las necesidades especiales de cada cliente, esto se logra con fidelización y customizing.

Tabla 3 Estrategias de mejora para el área comercial de la empresa Obleas Domínguez S.A.S

**Fuente:** elaboración propia con base a información suministrada por las actividades realizadas dentro del periodo de pasantía, 2020

## 7.2 Matriz cruzada de factores

Con la aplicación de la matriz DOFA se puede analizar que la empresa obleas Domínguez S.A.S, logró identificar que tiene un amplio segmento de mercado, demostrando que las oportunidades son mayores que las amenazas encontradas en el sector y en el entorno en general, identificando cuales deben ser las estrategias comerciales adecuadas para aprovechar dichas oportunidades y afrontar las amenazas; todo lo anterior permite divisar la viabilidad de ampliar el negocio y darse a conocer a nivel nacional , puesto que la atención innovadora a mercados inexplorados supone la creación de un océano azul para la empresa.

Para finalizar el presente informe, el siguiente apartado presenta las conclusiones y expone una serie de recomendaciones para futuros trabajos dentro de la empresa.

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El presente informe, constituye la realización de una pasantía en el área Comercial de la empresa Obleas Dominguez S.A.S creada en el centro del valle del cauca, Tuluá.

Gracias a la información suministrada por la empresa, se definió un objetivo general y unos objetivos específicos para dar cumplimiento con la pasantía, por ello, lo primero que se hizo fue realizar una caracterización del área comercial y áreas dependientes de la pyme Obleas Domínguez S.A.S donde se trabajó con el modelo de Marketing Mix de Philip Kotler y se logra realizar una tabla con las variables de precio, producto, plaza y promoción las cuales dejan para la empresa información importante para diseñar estrategias de marketing.

Con el segundo objetivo, se realizó el estudio del sector y el macro entorno de la empresa Obleas Domínguez S.A.S en el municipio de Tuluá Valle del cauca el cual permitió conocer Proveedores, clientes, competidores y productos sustitutos, y como conclusión se identifica que la empresa tiene buenos proveedores por lo cual no hay riesgo al momento de adquirir insumos o materia prima, también se identifica como amenaza los productos sustitutos puesto que por ser un pasabocas cuenta con bastante productos en el mercado que pueden reemplazar la oblea tradicional de la empresa, por tal motivo la empresa debe ser innovadora y trabajar en la fidelización y expansión de su mercado.

Finalmente, el tercer objetivo en el cual se realizó la aplicación de una matriz DOFA que entrego las estrategias de mejoramiento para la empresa en las cuales se identificó los aspectos positivos y negativos de la empresa. Dentro de los aspectos positivos relevantes, se identificó que la empresa cuenta con un producto novedoso y una ubicación central en el valle del cauca la cual puede generar una posición y un reconocimiento en el valle del cauca, Por el contrario, el aspecto negativo más relevante de la empresa, identificado a través de la matriz fue que la empresa no cuenta con suficiente capacidad instalada de infraestructura y tecnológica lo cual genera poca producción y limitación para el área comercial en cuanto a ventas al por mayor. Para dar solución a este aspecto, se plantearon una serie de estrategias, las cuales permiten a que la empresa cumpla los objetivos organizacionales.

Para dar cumplimiento a los objetivos, se presentó un cronograma donde se detallaron cada una de las actividades desarrolladas y a través de reportes, se hizo el seguimiento por parte del representante de la empresa y de la coordinación del programa. Una de las actividades más relevantes para dar cumplimiento a la pasantía fue detallar el proceso comercial en el cual se destinaron días de trabajo vendiendo directamente en el punto de Obleas Dominguez S.A.S esto con el fin de conocer a fondo su proceso de ventas y atención personalizada.

Finalmente, como recomendaciones, al realizar la pasantía se identificaron oportunidades para desarrollar dentro de la empresa tales como invertir en la realización de una página web la cual traerá para la empresa reconocimiento y más confianza para sus clientes, así mismo realizar la

administración de sus redes sociales desde un enfoque más comercial en el cual los clientes puedan conocer y estar actualizados de precios, horarios de atención entre otros.

También se recomienda:

1. Definir una estrategia de mercado la cual aproveche la ubicación central de la empresa y su producto pueda ser conocido a nivel del valle del cauca.
2. La empresa debe invertir en mejorar su capacidad instalada en la fábrica de producción, aprovechando la tendencia saludable de sus consumidores, lo cual puede generar un crecimiento productivo en el mercado.
3. Seguir capacitando al personal en las tendencias de mercado y tener un recurso humano disponible para las necesidades especiales de cada cliente, esto se logra con fidelización y customizing.
4. Enfocar sus campañas de marketing y visionarse a futuro para abrir mercados internacionales los cuales pueden generar más crecimiento económico para la empresa.



## **Bibliografía**

- CAUCA, C. D. (2020). *Macrosnacks*. CALI : 164.
- DANE. (2020). *PIB*. BOGOTA D.C: DANE.
- DINERO, R. (2020). *¡Histórico! La economía colombiana caería este año 5,5%*. BOGOTA: MAYO .
- florblanca, O. (2018 de 2018 de 2018). *Obleas florblanca*. Recuperado el 23 de MAYO de 2020, de Obleas florblanca: <http://www.obleasfloridablanca.com/nosotros/>
- obleasrelincho. (2019 de 2019 de 2019). *obleasrelincho*. Recuperado el 23 de MAYO de 2020, de obleasrelincho: <http://www.obleasrelincho.com/>
- PORTER, M. (2008). *ANALISIS DE LAS CINCO FUERZAS DEL ENTORNO SEGUN MICHAEL PORTER*. TOBO: ENERO.
- seguridadcolombia. (seguridadcolombia de seguridadcolombia de 2005). *seguridadcolombia*. Recuperado el 23 de MAYO de 2020, de seguridadcolombia: <https://seguridadcolombia.com/empresa-productos-del-valle-onerc-em-buga-4874>

## ANEXOS

### Anexo 1: Logo de la compañía



Ilustración 6 Logo de la empresa Obleas Dominguez S.A.S