

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/206

## RESUMEN TESIS DE GRADO

### AUTOR (ES):

NOMBRE (S): JESSICA MARIANA APELLIDOS: PEÑARANDA GENE

NOMBRE (S): ERICK FABIÁN APELLIDOS: SÁNCHEZ MARTÍNEZ

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: COMERCIO INTERNACIONAL

### DIRECTOR:

NOMBRE (S): KAREN LIZETH APELLIDOS: CARRILLO GUECHA

TITULO DE LA TESIS: PLAN ESTRATÉGICO DE INTERNACIONALIZACIÓN DEL LIMPIADOR DESINFECTANTE PINOMAS CLEAN PARA LA EMPRESA MAVE CLEAR LTDA, UBICADA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

### RESUMEN:

La investigación presenta un plan estratégico de internacionalización del producto Pinomás Clean 5 en 1 de la empresa Mave Clear Ltda., orientado apoyar el crecimiento organizacional y financiero, en el que se muestra cómo debe prepararse para enfrentar las amenazas y fortalecer las debilidades, aprovechando las oportunidades y fortalezas que requiere para competir en el país objetivo: Estados Unidos. Para ello se utilizó una metodología descriptiva, con un enfoque cuantitativo; lo que permitió obtener información confiable, imparcial y relevante, posibilitando estructurar cada idea plasmada en el contenido de la investigación.

**PALABRAS CLAVE:** INTERNACIONALIZACIÓN, PLA ESTRATÉGICO, PINOMÁS CLEAN, MAVE CLEAR.

### CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 206 PLANOS:            ILUSTRACIONES:            CD-ROM: 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	15/08/2017	Fecha	15/08/2017	Fecha	16/08/2017

PLAN ESTRATÉGICO DE INTERNACIONALIZACIÓN DEL LIMPIADOR  
DESINFECTANTE PINOMAS CLEAN PARA LA EMPRESA MAVE CLEAR LTDA,  
UBICADA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

JESSICA MARIANA PEÑARANDA GENE

ERICK FABIÁN SÁNCHEZ MARTÍNEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS COMERCIO INTERNACIONAL  
SAN JOSE DE CÚCUTA

2017

PLAN ESTRATÉGICO DE INTERNACIONALIZACIÓN DEL LIMPIADOR  
DESINFECTANTE PINOMAS CLEAN PARA LA EMPRESA MAVE CLEAR LTDA,  
UBICADA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

JESSICA MARIANA PEÑARANDA GENE  
ERICK FABIÁN SÁNCHEZ MARTÍNEZ


Trabajo de grado presentado para optar al título de  
Profesional de Comercio Internacional

Directora

KAREN LIZETH CARRILLO GUECHA  
Profesional en Negocios Internacionales

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS COMERCIO INTERNACIONAL  
SAN JOSE DE CÚCUTA

2017

	<b>FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b> <b>PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL</b> <b>ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Versión:</b>	1/2013
		<b>Página</b>	1

**SAN JOSÉ DE CÚCUTA, 20 de junio de 2017**

**Acta N° 06**

**PLAN DE ESTUDIOS:** Comercio Internacional

**LUGAR:** Laboratorio Empresarial

**TÍTULO DEL PROYECTO:** "Plan Estratégico de Internacionalización del Limpiador Desinfectante Pinomas Clean 5 En 1 para la Empresa Mave Clear Ltda. Ubicada en la Ciudad de Cúcuta"

**MODALIDAD:** Trabajo Investigación

**JURADOS:**

Liliana Marcela Bastos Osorio      **ENTIDAD:** Universidad Francisco de Paula Santander

Eduardo Felipe Vásquez Barajas      **ENTIDAD:** Universidad Francisco de Paula Santander

Nelson Emilio García Torres      **ENTIDAD:** Universidad Francisco de Paula Santander

**DIRECTOR:**

Karen Lizeth Carrillo Guecha

Firma  


**NOMBRE DEL ESTUDIANTE**

	CODIGO	CALIFICACIÓN		
		LETRA	NÚMERO	A-M-L
<u>Jessica Mariana Peláez Gue</u>	<u>1260514</u>	<u>Cuatro Punto Dos</u>	<u>4.2</u>	<u>X</u>
<u>Erick Fabián Sánchez Martínez</u>	<u>1260581</u>	<u>Cuatro Punto Dos</u>	<u>4.2</u>	<u>X</u>

  
Liliana Marcela Bastos Osorio

  
Eduardo Felipe Vásquez Barajas

  
Nelson Emilio García Torres

**VºBº**

**JOHANNA MILENA MOGROVEJO ANDRADE**  
 Coordinadora de Comité Curricular Comercio Internacional

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo especialmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación personal.

A mi madre Claudia Yezmín Gene Peñaloza, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi padre Hernán Enrique Peñaranda Rojas, que está en el cielo, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.

A mi hermano José Nicolás Peñaranda Gene, que es mi compañero en todas circunstancias, mi amigo fiel.

A mis hijos Miguel Ángel Sierra Peñaranda, Hernán Enrique Sánchez Peñaranda, por ser el motor que impulsa mi vida.

***Jessica Mariana Peñaranda Gene***

## **DEDICATORIA**

Antes que cualquier muestra de gratitud hacia alguna persona,  
este trabajo ha sido labor y guía sólo de Dios,  
Él es quien nos dio esa semilla de conocimiento para lograr este pequeño paso en nuestras vidas.

A mis padres Pedro Rafael Sánchez Colmenares y Fanny Martínez Delgado,  
por haberme brindado todas las herramientas necesarias en este proceso de aprendizaje.

A nuestra directora Karen Carrillo Guecha, y a todos nuestros profesores que día a día estuvieron  
ahí para enseñarnos todo lo referente al comercio internacional.

Por último, a nuestra asesora Ligia Rodríguez, quien con mucha dedicación estuvo brindando sus  
conocimientos en la organización del proyecto.

Espero que este texto brinde una clara guía en el proceso de exportación de un bien de consumo  
masivo hacia el mercado de los Estados Unidos.

***Erick Fabian Sánchez Martínez***

## **AGRADECIMIENTOS**

Los Autores expresan sus más sinceros agradecimientos a:

La Universidad Francisco de Paula Santander, por darnos la oportunidad de estudiar y ser profesionales.

A nuestra directora de tesis, Karen Lizeth Carrillo Guecha, Profesional en Negocios Internacionales, por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en nosotros terminar con éxito el trabajo de grado.

De igual manera agradecemos a nuestros jurados, Profesor Eduardo Felipe Vásquez Barajas, la Profesora Liliana Marcela Bastos Osorio y el Profesor Nelson Emilio García Torres, por la visión crítica como aporte para perfeccionar nuestro trabajo de grado, por su rectitud en su profesión como docentes; todo ello contribuye además para el complemento de la formación como personas investigadoras.

También agradecemos a nuestros profesores, que durante toda la carrera profesional aportaron con un granito de arena a nuestra formación.

Son muchas las personas que han formado parte de nuestra vida profesional a las que nos encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de nuestras vidas. Algunas están con nosotros y otras en nuestros recuerdos y en nuestro corazón, sin importar en donde estén queremos darles las gracias por formar parte de nosotros, por todo lo que nos han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

## Tabla de contenido

	<b>Págs.</b>
Introducción	17
1. Problema de investigación	20
1.1 Planteamiento del problema	20
1.2 Formulación del problema	21
1.3 Sistematización del problema	21
2. Objetivos	22
2.1 Objetivo general	22
2.2 Objetivos específicos	22
3. Justificación	23
3.1 Justificación teórica	23
3.2 Justificación metodológica	23
4. Marco de referencia	25
4.1 Antecedentes	25
4.2 Bases teóricas	27
4.2.1 Teoría de la internacionalización	27
4.2.2 La internacionalización desde una perspectiva de proceso	29
4.2.3 Globalización y normas de calidad	34
4.2.4 Plan estratégico	35
4.3 Marco conceptual	44
4.4 Marco Legal	49
4.5 Marco espacial	52
4.6 Marco temporal	53
5. Diseño metodológico	54
5.1 Tipo de investigación	54
5.2 Método de investigación	54
5.3 Tipo de estudio	55
5.4 Población	55
5.5 Muestra	55



5.6 Sistematización de variables	56
5.7 Tratamiento de la información	57
5.7.1 Técnicas para la recolección de la información	57
5.7.2 Técnicas procesamiento de la información	60
5.7.3 Presentación de la información	60
6. Diagnóstico estratégico	61
6.1 Análisis interno de la empresa	61
6.1.1 Generalidades de la empresa	61
6.1.2 Filosofía de la empresa	64
6.1.3 Estructura organizacional	64
6.1.4 Stakeholders	66
6.1.5 Capacidades tecnológicas y financieras	67
6.1.6 Productos y servicios	68
6.1.7 Mercadeo	69
6.1.8 Compradores o clientes	70
6.1.9 Competidores	71
6.1.10 Proveedores	71
6.2 Diagnóstico externo	71
6.2.1 Factores económicos	73
6.2.2 Factores Tecnológicos	80
6.2.3 Factores políticos y legales	81
6.2.4 Factores sociales	82
6.3 Matriz DOFA	83
7. Plan estratégico de internacionalización	85
7.1 Inteligencia de mercados	85
7.1.1 Selección de mercados	85
7.1.2 Análisis de Variables	85
7.1.3 Preselección de mercados	89
7.1.4 Segmentación del mercado objetivo	90
7.1.5 Tamaño del mercado objetivo	95
7.2 Generalidades del producto a exportar	96

7.2.1 Selección del producto	96
7.3 Logística de distribución física del plan estratégico de exportación	105
7.3.1 Embalaje	106
7.3.2 Paletts o estibas	108
7.3.3 Contenedores	113
7.4 Logística de transporte internacional	118
7.4.1 Acceso a nivel nacional	119
7.4.2 Acceso aéreo	119
7.4.3 Acceso marítimo	122
7.5 Gestión de Cobro	124
7.5.1 Cobertura de riesgos	127
7.5.2 Los Incoterms	129
7.5.3 Cálculo de precios internacionales	131
7.5.4 Documentación necesaria	132
7.6 Oferta Internacional	138
7.6.1 Elaboración de la Oferta	138
7.7 Plan Económico	142
8. Estrategias asertivas para el mercado destino	145
8.1 Estrategia de concentración /diversificación	146
8.1.1 Estrategia de Concentración	146
8.1.2 Estrategia de Diversificación	146
8.2 Formas de Entrada	149
8.2.1 Alternativas de Formas de Entrada	149
8.2.2 Perfil del Canal	155
8.2.3 Condiciones de Negociación	157
8.3 Estrategias de mercadeo	158
8.4 Estrategias de gestión de talento humano	163
8.5 Estrategias de logística	164
8.6 Estrategias de finanzas	165
8.7 Plan de acción	165
9. Conclusiones	167

10. Recomendaciones	169
Bibliografía	171
Anexos	175