

**TRABAJO DE FORMACIÓN EMPRESARIAL**

**PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ**

Cristian Felipe Herrera Moreno

Programa de administración de empresas

Facultad de Ciencias Económico-Administrativas

Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano

Bogotá, Colombia

Enero de 2023



## Tabla de contenido

<b>Resumen</b> .....	4
<b>Abstract</b> .....	4
<b>CAPITULO I</b> .....	5
<b>DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA</b> .....	5
<b>Caracterización y trayectoria</b> .....	5
<b>ENFOQUE ESTRATÉGICO</b> .....	6
<b>Cultura organizacional</b> .....	7
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b> .....	9
<b>CAPITULO II</b> .....	11
<b>CARGO DE PRACTICANTE</b> .....	11
<b>Datos generales de la práctica</b> .....	11
<b>Horario</b> .....	12
<b>Área</b> .....	12
<b>Funciones</b> .....	13
<b>UBICACIÓN LABORAL</b> .....	14
<b>Proceso de selección</b> .....	15
<b>CAPITULO III</b> .....	16
<b>ENTORNO EMPRESARIAL</b> .....	16
<b>Clientes</b> .....	16
<b>Competencia</b> .....	18
<b>Grupos de interés, prácticas y certificaciones</b> .....	19
<b>CAPITULO IV</b> .....	21
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b> .....	21
<b>Gestión Humana</b> .....	21
<b>Cultura JV</b> .....	22
<b>Perfil de un colaborador</b> .....	23
<b>CAPITULO V</b> .....	24
<b>MATRIZ DOFA</b> .....	24
<b>Fortalezas</b> .....	25

**FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ**

<b>Debilidades.....</b>	<b>26</b>
<b>Oportunidades.....</b>	<b>27</b>
<b>Amenazas.....</b>	<b>28</b>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA .....</b>	<b>28</b>
<b>CAPITULO VI.....</b>	<b>30</b>
<b>Evaluación de la empresa al estudiante .....</b>	<b>30</b>
<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>32</b>

**Índice de figuras**

**Figura 1** Ubicación del practicante en el organigrama..... 12  
**Figura 2** Matriz FODA.....25

## **FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ**

### **Resumen**

En el mes de julio del año 2022 se comenzó la práctica profesional en la empresa PROCAFECOL S.A., con la finalidad de cumplir con el requisito de grado. Esta figura es la administradora de los activos de la reconocida marca Juan Valdez. La práctica se desarrolla en el área de Gestión Humana, específicamente en el proceso de Compensación. Es por ello, que en el presente trabajo se analiza y relata el entorno empresarial, el proceso de vinculación laboral, así como el papel desempeñado por él practicante en la empresa. Aunado a ello, se describirá brevemente la cultura organizacional y la esencia que la compañía ha cultivado y desarrollado en sus colaboradores. Esto se hace con el fin de ver el desarrollo práctico de la administración de empresas en relación con el manejo del área de recursos humanos, principalmente con lo que tiene que ver el desarrollo funcional de su operación.

### **Abstract**

July 2022 began the professional internship at PROCAFECOL S.A. in order to complete the university program. That company is responsible for Juan Valdez assets. The traineeship is developed at compensation process in human resources management. At the present document will be analyzed and report the business environment, employment relationship process and the role of the professional. It will also describe the company culture and the essence developed by the employees. It will be a dynamic paper about the business management in relation to the human resources area mainly with the operation process.

**Palabras Claves:** Práctica, empresa, recursos humanos, vinculación laboral, café, trayectoria

## **FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ**

El desarrollo de la práctica profesional es una de las alternativas validadas por la universidad para cumplir con el requisito de opción de grado, en este caso el estudiante CRISTIAN FELIPE HERRERA MORENO adelantó este proceso en la empresa PROCAFECOL S.A. de la siguiente manera:

### **CAPITULO I**

#### **DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA**

##### **Caracterización y trayectoria**

Según la inducción dada por el equipo de entrenamiento de la corporación (Entrenamiento, 2022), la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia (FNC) es una entidad sin ánimo de lucro que fue creada en 1927 por los caficultores de Colombia con el objetivo de representar nacional e internacionalmente a los cafeteros, velando por el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de ellos y de sus familias. Por su parte, la Federación en el año 2002 creó la marca Juan Valdez y junto con ella, la administradora de sus activos PROCAFECOL S.A. La empresa es en términos generales una cara nueva en el mercado colombiano.

En diciembre del año 2002, se abre en el aeropuerto internacional El Dorado de Bogotá la primera tienda JV como símbolo de exaltación de la labor que ejercen los caficultores en el país. En el año 2005, la marca llega a la ciudad de Washington en los Estados Unidos, dando un salto enorme en el mercado internacional. Para el año 2008, la empresa siguió expandiéndose y fue allí, cuando comenzó con la exportación de café empacado a los continentes de Asia y Europa,

## **FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ**

en alianza con diferentes cadenas internacionales. A su vez, la marca le apostó a la apertura de tiendas en países de la región: Chile y Ecuador. Según información publicada en la página de JV (Valdez, s.f.), la empresa ya contaba con doscientas tiendas en todo el territorio Nacional y a la fecha cuenta con más de cuatrocientas setenta tiendas de las cuales ciento treinta y tres están situadas alrededor del mundo y se espera que para este 2022 se llegue a abrir la tienda número quinientos. Además de esto, la marca en la actualidad hace presencia por medio de su café empacado en más de treinta países, también lo hace bajo la modalidad de franquiciatario como lo son Cine Colombia y Makro.

Es importante resaltar que, en el año 2021, logró ser la primera cadena de tiendas de café en el mundo en certificarse como Empresa “B”, reconocimiento que la acredita como una organización que contribuye significativamente en la solución de los problemas sociales y ambientales actuales.

Por otro parte, se realiza un enfoque en la trayectoria que ha tenido la empresa, se destaca que desde el año 2007 tiene un convenio especial con la fundación Best Buddies Colombia, una organización que tiene presencia en más de 50 países y cuya visión es la promoción de la inclusión social y laboral de personas con discapacidad intelectual (Colombia, s.f.). En este convenio, Juan Valdez y Best Buddies han desarrollado un programa denominado “Amigos del Alma”, un proyecto muy significativo para la marca y a la fecha, hay una cantidad considerable de amigos del alma en la operación de la empresa (Valdez, s.f.).

## **ENFOQUE ESTRATÉGICO**

La empresa PROCAFECOL S.A. según información encontrada en la página oficial de Juan Valdez (Valdez, s.f.) tiene como misión “Cautivamos al mundo con los cafés Premium de

## **FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ**

Colombia generando valor a los caficultores colombianos” (s.f.) Esto sintetiza claramente cuál es el verdadero camino que quiere llevar la empresa, debido a que, Cuando hace referencia a “generando valor a los caficultores colombianos” realza la importancia de su papel en la operación de los mercados y agrega un valor diferenciador que conecta con el público.

Juan Valdez también ha sido destacado por la calidad del producto que ofrece, este es un estándar que ha venido manteniendo y mejorando a lo largo de su ingreso en el mercado; por ende, se considera que la empresa hace que su misión sea consecuente y perdure a través del tiempo, ya que, se ha puesto de forma muy clara y concisa, cuál es su propósito y cuál es su manera de operar.

Por otro lado, la visión que tiene la empresa PROCAFECOL S.A., está contemplada para el año 2027, expresa que “Ser una de las tres primeras marcas en los 10 países más relevantes de consumo de café, convirtiéndose en la mayor compradora de café de Colombia” (Valdez, s.f.)

Cuando hace referencia a “los 10 países más relevantes de consumo de café”, está apuntando principalmente a un mercado europeo, es menester mencionar que, hoy en día la empresa ha llegado a países como España y Turquía, que, si bien no están en los 10 países más relevantes de consumo de café, abren una puerta gigante para acceder poco a poco a otros países como Noruega, Suecia, Finlandia. De esta manera la empresa puede aprender y conocer las necesidades de estos mercados y así poder alcanzar su meta. Adicional ello, cabe resaltar que si bien, aún no está presente con tiendas propias, hace presencia por medio del consumo masivo en productos empacados.

### **Cultura organizacional**

Juan Valdez tiene una cultura organizacional que ha estructurado a lo largo de su historia, desde la capacitación dada a sus trabajadores (Entrenamiento, 2022) indican que se



## **FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ**

trabaja bajo tres principios sustancialmente importantes, los cuales son económico, social y ambiental. Para el desarrollo de estos principios, la empresa contempla una guía basada en tres valores que se estimulan en el Talento Humano:

### **1. Servicio:**

Este valor refleja las ganas y la buena fe de ayudar, algo que posibilita crear una conexión entre cliente y colaborador a través del servicio orientado a crear espacios y momentos en el corazón de las personas. Una parte muy interesante en el proceso de capacitación de la empresa es que absolutamente todos los nuevos colaboradores sin importar el papel que vaya a desempeñar en la organización deberán estar al menos dos jornadas en tienda, una labor muy demandante de la que se obtiene una experiencia enriquecedora. Desde ese instante, la empresa empieza a incentivar las ganas de servir.

### **2. Colombianidad:**

Hoy en día, Juan Valdez es una marca que representa a los colombianos, debido a que, siempre enaltece esta identidad con orgullo. Este valor, tiene la finalidad de, inculcar en sus trabajadores las cualidades más características de estas personas como la amabilidad y la espontaneidad.

### **3. Integridad:**

Con este valor, se pretende que las personas tengan la convicción de encaminar las acciones y comportamientos a hacer lo debidamente correcto. Este aspecto, es algo que muchas organizaciones buscan y es complejo de conseguir, sin embargo, esta marca ha centrado sus esfuerzos en lograrlo.

## **FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ**

Juan Valdez trabaja constantemente en formar a sus empleados para que tengan el espíritu y las características de un “líder Juan Valdez”, este término alude a una persona que sepa y ame trabajar en equipo, que constantemente este fomentando en sus campos la mentalidad de mejora y que, sobre todo, que demuestre “pasión por el talento”.

Por otro lado, el enfoque estratégico de la marca Juan Valdez, está distribuido en tres focos; En primer lugar, está el fortalecimiento de la marca, en segundo lugar, está el crecimiento exponencial en el mercado internacional, por último, está consolidarse y estructurarse en el mercado nacional (Entrenamiento, 2022). Estos focos, son apoyados por algunos aspectos habilitadores, como, el desarrollo de prácticas sostenibles en términos de ventaja competitiva o la aceleración en la transformación digital dentro de la compañía, que posibilite la simplificación de procesos.

## **PRODUCTOS Y SERVICIOS**

El mundo del café es muy amplio y diverso, lo cual le da la posibilidad a la empresa para que ofrezca diferentes experiencias, que, según el equipo de entrenamiento de Juan Valdez (Entrenamiento, 2022), es lo que se busca brindar fundamentalmente a los consumidores. Sumado a ello, Juan Valdez tiene un extenso portafolio el cual ubica en diferentes canales comerciales como lo son, Tiendas Juan Valdez, consumo masivo, E-Commerce, canal tradicional y el más reciente en implementarse: eventos.

Un esfuerzo que ha desarrollado Juan Valdez es educar y transmitir a sus consumidores un poco del mundo del café, como, por ejemplo, relacionar si un café es fuerte, suave o balanceado corresponde a las especificaciones climáticas de donde se cultive, pues, en Colombia

## **FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ**

se produce café todo el año y gracias a su posición geográfica ha permitido que la empresa explore y potencialice el grano.

Como se mencionó con anterioridad, la marca cuenta con un portafolio el cual incluye varias líneas de café empacado. La más amplia es la línea origen, que cuenta con 11 cafés cada uno con un perfil de taza diferente, debido a que, provienen de una zona específica del país y llevan como nombre la región de donde provienen. Dentro de los cafés empacados hay otras líneas de café como lo son selección Premium, liofilizados, ediciones especiales y una pequeña línea de monodosis.

También existe la línea sostenible, está desarrolla café que busca durante su proceso un equilibrio entre lo social, lo económico y lo ecológico. Algunas de las acciones que han tomado con estos cafés son la no utilización de químicos, pesticidas, como también establecer la garantía de implantar las buenas condiciones en las fincas cafeteras.

Adicional a ello, en el portafolio se encuentran los productos más populares que son aquellos que se pueden adquirir para el consumo inmediato, es decir, todo lo que encontramos en las tiendas; una lista extensa de bebidas calientes y frías, en su mayoría hechas a base de café, así como una selección de pastelería que es propia de su planta de producción. Dentro de las bebidas calientes, se puede encontrar diferentes versiones desde un producto tan sencillo como el “tinto” hasta otras preparaciones más complejas como un “machiato” o un “matcha”. Por ejemplo, el tinto, se sirve en versiones como un tinto campesino el cual posee una variación en los ingredientes, o el capuchino, que tiene al menos cinco variantes, irlandés, JV origen, Vienés, JV tradicional y caramelo.

Lo mismo sucede en el caso de las bebidas frías, uno de los productos estrella es el nevado, es una preparación a base de expreso que ha cautivado enormemente a los clientes de las

## **FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ**

tiendas, por esta razón han sacado al menos 12 versiones de él al mercado como lo son Chai, Oreo, Matcha, Baileys, Brownie, y el tradicional, simplemente de café.

Estas variaciones en los productos hacen que el menú sea extenso y variado haciendo que su público también se diversifique, sumado a ello, se incorporan en el menú alimentos que van acorde a diferentes momentos del año, es decir, productos de temporada.

Por otro lado, recientemente la marca ha diversificado su línea de productos en el mercado, esto le ha permitido explorar nuevas plataformas que influyen en su crecimiento, donde ha ofertado una sección de artículos de marca que consta de principalmente accesorios como hoddies, termos, mugs, prensas, agendas, molinos y sombrillas; estos artículos únicamente los distribuyen por los canales E-commerce, como la página web y la aplicación oficial de Juan Valdez.

## **CAPITULO II**

### **CARGO DE PRACTICANTE**

#### **Datos generales de la práctica**

Dirección: Calle 73 8-13 -Torre A

Teléfono: 326 9222

Página web: [www.juanvaldezcafe.com](http://www.juanvaldezcafe.com)

Nombre del jefe inmediato: Yenifer Xiomara Puentes

Cargo: Coordinador de Compensación y Estructura

Correo electrónico: [yenifer.puentes@juanvaldezcafe.com](mailto:yenifer.puentes@juanvaldezcafe.com)

## FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ

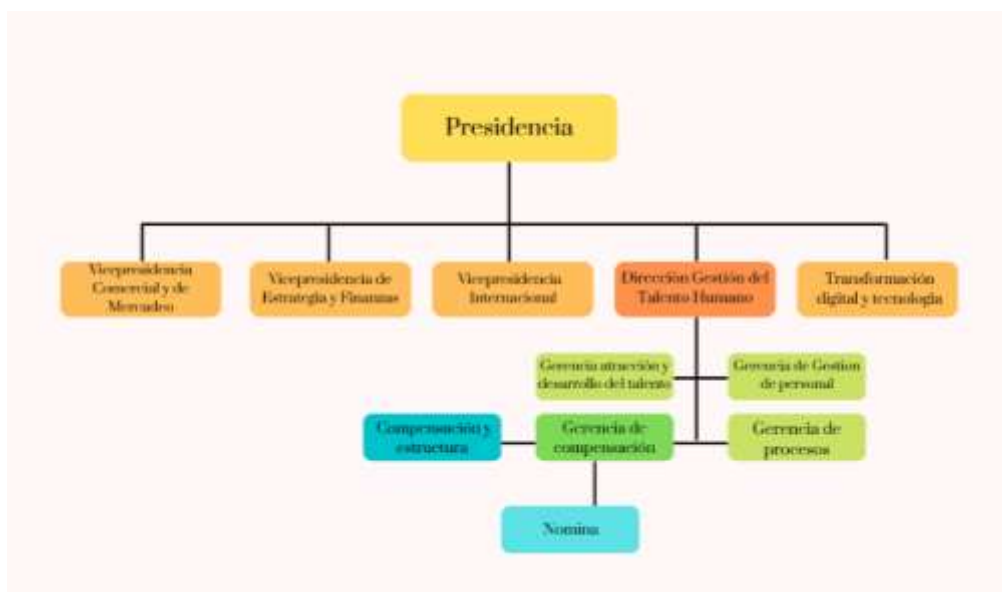
### Horario

El horario de trabajo es dinámico, esto quiere decir, que la empresa ha venido empleando una modalidad híbrida que mezcla el trabajo en casa con el trabajo en oficina: Dos días en oficina, tres días en casa, con una franja horaria de 7 am a 4:30 pm de lunes a jueves y el viernes de 7 am a 2 pm.

### Área

El practicante de compensación y estructura hace parte de una de las áreas de apoyo de la compañía, Gestión del Talento Humano. La línea jerárquica en la que se encuentra el practicante es la siguiente:

**Figura 1** Ubicación del practicante en el organigrama



Nota: Elaboración propia

*Figura 1* Ubicación del practicante en el organigrama

En esta empresa el área lleva por nombre proceso de gestión humana, la cual, está en cabeza del director quien cuenta con cuatro gerencias a cargo, gerencia de compensación,

## **FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ**

gerencia de gestión de personal, gerencia de atracción y desarrollo del talento y gerencia de procesos. Cada gerencia llamada también subproceso cuenta con un gerente, coordinador, analista y auxiliar, respecto a estos últimos el número de cargos varía conforme a las necesidades del equipo.

Por su parte, el subproceso de compensación se divide en dos equipos de trabajo, la primera, nómina y el segundo, compensación y estructura. En este último, esta su líder quien es el coordinador, el analista, el auxiliar y el practicante. De esta manera se encuentra ubicado el estudiante dentro de la empresa.

El equipo de trabajo de compensación y estructura es el encargado en primera medida de desarrollar políticas de compensación, valoraciones de cargos y la gestión de beneficios. Así mismo, también se encarga de administrar y ajustar la planta, el árbol de nómina, el organigrama y la estructura de cargos.

### **Funciones**

La función principal del practicante de compensación y estructura es apoyar, soportar y gestionar el subproceso, de acuerdo con los diferentes lineamientos. Así mismo, se detallan las labores y tareas a continuación:

- Hacer seguimiento constante a los beneficios que la empresa le otorga a sus colaboradores y también a los funcionarios de las pares.
- Soportar la alimentación, modificación y gestión de los programas de administración de personal, ajustando constantemente la estructura organizacional y los procesos.
- Alinear las diferentes bases de datos de gestión del personal.

## **FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ**

- Asistir en labores de tipo administrativo del subproceso.
- Apoyo en la documentación legal de los movimientos realizados al personal.
- Seguimiento y actualización de Roles.
- Participación en la ejecución de programas de inclusión laboral

## **UBICACIÓN LABORAL**

Los portales de empleo son una excelente herramienta para encontrar las vacantes activas de acuerdo con el perfil de los interesados, conforme a eso las empresas realizan varios filtros; en el caso de Juan Valdez se realizan virtualmente en su mayoría.

El proceso de selección y vinculación con la empresa tomó alrededor de dos semanas, sin embargo, toda la búsqueda de la práctica tuvo una duración de dos meses y medio. El estudiante Cristian Felipe Herrera Moreno, sustentó la participación en las ofertas con un acompañamiento por parte allegados y de la Universidad Jorge Tadeo Lozano en el diseño y organización de la hoja de vida en un documento sencillo y ordenado; como también la preparación de las entrevistas. Cabe destacar, que la Universidad goza del buen nombre y reconocimiento no solo en las personas sino también en las empresas por lo que posibilita que sus estudiantes sean considerados por los reclutadores de talento humano. De acuerdo con lo anterior, previo a la firma del contrato de aprendizaje con la empresa PROCAFECOL S.A., el practicante participó en otros procesos de selección con empresas y marcas como Alquería, Prosegur procesos S.A.S, Makro, Cenit y Sodexo. A pesar de postularse a diferentes convocatorias, el estudiante resultó como finalista en tres de estas y la decisión de elegir a PROCAFECOL S.A. se fundamentó en factores como la claridad en la descripción del puesto, labores a desempeñar, el área al que pertenece, la trayectoria de la empresa, el sector al que concierne. Una anotación sustancialmente

**FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ**

importante que da fe de lo reseñado por Chiavenato, una vez comparados los requisitos del puesto y los de los candidatos, puede ocurrir que algunos candidatos tengan requisitos aproximados y quieran proponerse al departamento que solicitó la ocupación del puesto. (Chiavenato, 2001).

**Proceso de selección**

Luego de aplicar, la empresa se contactó dos días después para especificar con detalle las características del cargo y como se llevarían a cabo las siguientes fases. En los días posteriores, el interesado presentó una prueba de conocimientos en Excel que se realizó con otros tres aspirantes, se trataba de tres ejercicios de los cuales el último demandaba en gran medida de agilidad y destreza. Una vez terminada esta fase, se agendó la primera entrevista con una de las personas de selección en donde se pretendía conocer fundamentalmente información socioeconómica, vida familiar y expectativas. Seguido a eso, detallaron de manera más formal el papel que como practicante desempeñaría en la empresa y presentó la segunda entrevista, esta vez con el líder de proceso y el equipo de trabajo. En ese espacio, los asistentes tuvieron la oportunidad de compartir las expectativas y los deseos que se querían llenar, conocer los aspectos más relevantes de la vida personal, actividades fuera de lo académico, el entorno familiar y experiencia laboral del estudiante. Aunado a ello, los entrevistadores también evaluaron el lenguaje corporal y la convicción con la que se presentó el practicante, un fragmento del proceso que tiene mayor influencia en la decisión final respecto del candidato. (Chiavenato, 2001).



## **FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ**

Factores de éxito relevantes en esta etapa de la formación académica fueron tales como demostrar serenidad, calma, interés, y coherencia. Así mismo, generar espacios para compartir oportunidades de mejora, resaltar las fortalezas y exponer las herramientas con las cuales alivianar las debilidades, es una manera de fluir en las entrevistas y captar la atención del entrevistador. Seguido a esto, la etapa de vinculación también proporciona lecciones puntuales e interrogantes válidos para una aspiración futura como revisar detalladamente ¿Cuál es la posición que entrará a ocupar?, no asumir o suponer cosas, preguntar los aspectos que no son completamente puntuales, contar siempre con disposición y validar con fuentes externas ¿Cómo es la empresa?, ¿A qué se dedica la empresa? y ¿Cuál es su trayectoria?

### **CAPITULO III**

#### **ENTORNO EMPRESARIAL**

##### **Clientes**

Juan Valdez es una marca reconocida a nivel nacional y ha logrado cautivar a los consumidores gracias a la excelencia en sus productos y por ser la representación incansable de la cultura cafetera en Colombia, ha captado la atención de diversos sectores, entes, regiones y mercados. Así que, el público objetivo de la marca no tiene un sesgo marcado pues sus clientes figuran como empresas, ancianos, adultos, jóvenes, extranjeros e incluso colaboradores de la empresa, desde luego hay grupos que son mayoría, pero todos son partícipes del “café de todo un país”. No obstante, cada canal comercial de la compañía tendrá su principal grupo objetivo de manera que generalizar y asegurar resulta conflictivo. Naturalmente, podría decirse que, en

## **FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ**

tiendas, canales de E-Commerce y consumo masivo las generaciones de los Centenials<sup>1</sup> y los Millennials<sup>2</sup> conformarían la mayor parte de visitantes consumidores de café siendo estos últimos los que atienden con mayor frecuencia a los productos JV. Así mismo, quizá un grupo más pequeño de personas con el perfil de jubilados, acuden a las tiendas con mayor frecuencia respecto a otras generaciones durante el mes. En síntesis, el público mencionado se caracteriza por personas de los estratos tres, cuatro, cinco y seis.

La marca tiene diferentes tipos de tiendas con algunas variaciones en tamaño, productos a ofrecer, ambientación y espacios. Así mismo, estas características se ajustan a la zona y a la afluencia que tenga cada tienda en consecuencia de establecer un perfil de los consumidores que la visiten regularmente (Entrenamiento, 2022). Por ejemplo, la tienda insignia “Orígenes” está ubicada en la zona G de Bogotá por lo cual es una de las más grandes con un área de entre 80 m<sup>2</sup> a 100 m<sup>2</sup> y habitualmente acoge extranjeros, turistas nacionales, oficinistas, universitarios y residentes. El edificio tiene dos plantas y una zona de terraza, de modo que se ha trabajado en ambientar un espacio muy dinámico que despierte el interés sobre la cultura cafetera y sea un estímulo en los clientes adelantando acciones como reutilizar la madera de tallos de cafetales en la decoración como también acomodar espacios cómodos de trabajo.

Otro es el caso con clientes como las cadenas de supermercados que hoy en día están comercializando los productos empacados JV como los almacenes Olímpica, desde luego un perfil de cliente contrario al que visita las tiendas. Resulta lógico interpretar que cobran gran relevancia en la compañía.

---

<sup>1</sup> La generación de los centenials es todos aquellos nacidos desde el año 2000 hasta el 2020

<sup>2</sup> Los millennials son las personas nacidas entre los años 1980 y 1990 . Hay otras fuentes que afirman los millennials son las personas nacidas entre los mediados de los 80 hasta los años 2000.

## **FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ**

La marca desarrolló desde el año 2012 un programa de lealtad que denominaron “Amigos Juan Valdez”. Este, se basa en la acumulación de puntos por cada compra que se haga en los diferentes canales comerciales para luego redimirlos por productos. La dinámica varía de acuerdo con la frecuencia con la que el cliente visite las tiendas, esto le dará un estatus que le brindará mayores beneficios, una estrategia encaminada al crecimiento, así como a la consolidación de la marca que ha afianzado lazos con los clientes; en efecto, un diferencial entre solo servir una taza de café y vivir una experiencia completa entorno a él.

### **Competencia**

A pesar de ser uno de los principales productores de café en el mundo, la competencia directa de la empresa en cuanto al servicio de cafetería es la marca Starbucks, un sello norteamericano que promete un servicio premium y al igual que Juan Valdez sirve café a través de experiencias. Aunque el par extranjero no tenga el mismo número de tiendas en el territorio colombiano, es una competencia sólida que se ha fortalecido alrededor del mundo y goza de reconocimiento, así como del buen nombre sustentados en la calidad de los productos que sirven acompañados de espacios cómodos.

Otras cafeterías, Oma y Tostao también figuran con una importante participación en el nicho de cadenas de cafeterías con la salvedad de que este último no tiene como enfoque principal brindar experiencias, sino por el contrario servir café a un precio más cómodo con instalaciones de bajo perfil diseñados para el consumo rápido. Del mismo modo esta se ha estado ubicando en diversos puntos alrededor de la ciudad en gran medida acaparando en gran parte al público universitario.

## **FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ**

Por otra parte, los establecimientos zonales como panaderías y cafeterías son una competencia indirecta muy fuerte que consecuentemente atraen el mismo público ofertando productos semejantes a menor costo y mayor accesibilidad. De igual modo, no se descartan otras cadenas que, si bien no tienen como objetivo principal comercializar café, prometen generar espacios para el consumidor a un costo equivalente como Dunkin Donuts y Cosechas.

En cuanto al café empacado, Colcafé, Nescafé e incluso marcas homologas como Café Buendía, son comercializadoras y productoras con una trayectoria significativa para los consumidores del café que se lleva a los hogares. Sin embargo, Juan Valdez hace presencia en este mercado cautivando al comprador con la exclusividad en sus productos que realzan los atributos de una marca premium.

### **Grupos de interés, prácticas y certificaciones**

La Federación Nacional de Cafeteros quien será la dueña de la marca JV hace parte de una amplia red de cooperativas y aliados claves que trabajan entorno a ofrecer garantías a los productores del café al mejor precio base de mercado como ellos lo exponen en su enfoque “Calculado de forma transparente, con pago de contado, en lugares cercanos a sus fincas y todos los días del año”.

Además, según la página web de la entidad (FNC, s.f.)serán algunas de sus funciones primordiales “llevar el Registro Nacional de la industria de Café y de establecer los requisitos para la inscripción de tostadoras, trilladoras y fábricas de café soluble en Colombia” por delegación del Gobierno nacional y de acuerdo con la Ley 9 de 1991, conforme el Capítulo XIII del Decreto 1165 de 2019 así como en lo previsto en el Decreto 1714 de 2009 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. De igual manera, la FNC es la a administradora del Fondo

## **FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ**

Nacional del Café (FoNC), cuenta de recursos públicos cafeteros desempeñando un papel de órgano de concertación de la política cafetera entre el gremio y el Gobierno.

Al convertirse en una empresa B, la compañía ha fundamentado su operación en el propósito de crear impacto social y ambiental positivamente, razón por la que ha realizado cambios en los estatutos diversificando y extendiendo la responsabilidad con y para todos los grupos de interés alrededor de ella (Valdez, s.f.). Un requisito indispensable en este nuevo entorno es el ejercicio de la autoevaluación que se ha desarrollado mediante la herramienta B Impact Assessment, instrumento que posibilita determinar los estándares con los que cuenta actualmente la empresa, así como el estudio y gestión de algunas dimensiones sustancialmente relevantes para cualquier compañía: gobernanza, trabajadores, medio ambiente y comunidad.

En el 2019, Juan Valdez (Valdez, s.f.), adquirió un compromiso con dos organizaciones internacionales cuyo propósito es la protección animal, “Humane Society International” (HSI) y “Sinergia Animal”, según los documentos que reposan en la página web, en este acuerdo se estableció que “a más tardar en 2025, el 100% de nuestro consumo de huevo (incluyendo huevos procesados e ingredientes que contengan huevo) provendrá de gallinas libres de jaula. De momento, ya hemos pasado nuestro consumo de huevo con cáscara en Bogotá, donde se concentra el 90% de nuestra compra, por huevos de gallinas libres de jaula”. Estos relacionamientos respaldan el compromiso social que la empresa se ha encargado de divulgar y adoptar.

Adicionalmente, el esfuerzo de Juan Valdez (Valdez, s.f.) por desarrollar prácticas sostenibles ha permitido que actualmente cuente con dos certificaciones que se encuentran referenciadas en algunos productos. La certificación sello UTZ, acredita las prácticas ejercidas como “agricultura sostenible” y está orientada a extender como también garantizar las

## **FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ**

oportunidades a los agricultores, crear mejores condiciones laborales en cultivos con mejores calidades a menores precios y el del cuidado de la naturaleza en hacer un mejor uso de ella; este conjunto se desempeña de manera sinérgica. Así mismo, está la certificación sello orgánico que da fe de un café procesado bajo los más altos estándares de cuidado del medio ambiente. Se garantiza que el café producido bajo este sello se basa en una serie de prácticas establecidas como en el uso de insumos basados en recursos renovables, así como el seguimiento minucioso en la cadena de abastecimiento y la conservación de los suelos y el tratamiento de aguas limitando el uso de sustancias químicas.

Por otro lado, una marca perteneciente a la FNC (FNC, s.f.) como Juan Valdez destaca la importancia de los siguientes indicadores en su operatividad: el primero, Precio interno de referencia que se define como el estándar de compra de café pergamino seco por carga en sacos de 125 Kg. El precio varía según distancia del punto de compra al precio. Las cooperativas de caficultores cubren con cargo a este precio, todos los costos relacionados con el servicio de acopio de café al productor. Por otro lado, el segundo es el precio pasilla de finca, se tiene como referencia para la compra de una arroba de pasilla de finca con un producido de 50 puntos.

## **CAPITULO IV**

### **CULTURA ORGANIZACIONAL**

#### **Gestión Humana**

El área de Gestión Humana se contempla como un área de apoyo en la organización y se compone por un grupo diverso y amplio. La empresa reconoce dentro de las áreas los “procesos” que están establecidos conforme al cumplimiento de las expectativas de la dependencia. Cada

## **FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ**

uno de estos está conformado por los subprocesos se forman de pequeños grupos de colaboradores que naturalmente se apoyan, retroalimentan y complementan. Todos los subprocesos y procesos están alineados mediante el contacto permanente estableciendo la estructura jerárquica en línea de tal manera que se trabaje en la fluidez de la información y el poder de decisión. En el proceso de compensación al que perteneces el estudiante se encuentran dos subprocesos que van de la mano nómina y compensación y estructura. La compensación abarca el reconocimiento de beneficios, la valoración de cargos, la estructuración de la política de retribución y el seguimiento en la frecuencia de pagos. Es un conjunto de labores en constante transformación guiado por parámetros y políticas establecidas que garantizan el cumplimiento sobre sus componentes. Así mismo, esta estructura, un proceso de administración de planta que determina la estructura de roles y cargos, así como la alineación del organigrama y del árbol de nómina. Del mismo modo, la rotación del personal está en ajuste permanente fundamentalmente por el tamaño de la empresa y el número de colaboradores, así como en ajustes de los procedimientos.

### **Cultura JV**

En Juan Valdez, los colaboradores del back u oficina se encuentran en un modelo de trabajo híbrido desde hace algunos meses, los colaboradores en planta trabajan por turnos rotativos al igual que las personas en las tiendas. El dinamismo en la jornada laboral es en gran parte a las sanas relaciones interpersonales entre los empleados, de este modo, aunque el equipo de oficinas no atienda a las instalaciones todos los días, ni visite periódicamente cualquiera de las tiendas o ni siquiera conozca a los colaboradores de las otras regionales, se precisa que el ser del colaborador Juan Valdez acoge el espíritu de querer servir. Las personas están prestas a colaborar y entienden que una sonrisa es contagiosa. Aunado a ello, se ha evidenciado que la

## **FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ**

marca está abriendo constantemente posibilidades de crecimiento y mejora en los colaboradores. El cuerpo humano de las oficinas está conformado mayoritariamente por jóvenes adultos que han sido beneficiarios de escalamiento a nivel profesional. Así mismo, los gerentes y coordinadores (cargos con gran poder de decisión), son personas que han creado toda una trayectoria en su paso por los diferentes procesos mediante los cuales han sido participes en los últimos años de la estructuración de otros nuevos. Todo este panorama, demuestra que la intención de Juan Valdez con sus colaboradores es sembrar un grano por mínimo que sea de reciprocidad reflejado con el cumplimiento de las tareas y de los estándares de calidad que la empresa ha interpuesto en el marco del normal funcionamiento de la operación. Si bien lo mencionaba Idalberto Chiavenato (Chiavenato, 2001), “el contrato psicológico es un compromiso tácito entre individuo y la organización”, la reciprocidad es un elemento base que basta como referencia en el comportamiento bilateral, sustentando que es primordial contar con acuerdos explícitos para precisar este concepto.

### **Perfil de un colaborador**

El perfil del colaborador Juan Valdez reúne un grupo de características vitales que estructuran una figura líder por convicción dentro y fuera de la empresa. En la inducción a los nuevos integrantes (Entrenamiento, 2022) se destacan y se expone en primer lugar, “pasión por nuestra gente” que engloba el afecto hacia todas las partes implicadas, bien sea los caficultores, los baristas, los gerentes, las familias campesinas, los operarios, los Amigos del Alma reconociendo que cada uno de los papeles es tan significativo para la empresa como lo es para el empleado. Seguido a esto, la actitud emprendedora y el arte de proponer, es trabajar en conjunto por la diversificación de los métodos mientras se llena de entusiasmo con las labores asignadas.



**FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ**

Luego, la agilidad que hace caso al enfoque basado en la explotación de cualidades o mejores destrezas a través de los resultados, los pequeños y los sustanciosos. Por supuesto, el trabajo en equipo que en otras palabras se sintetiza como aceptar, confiar y corregir sanamente. Estas anotaciones sobre el grupo de colaboradores obedecen al supuesto lógico de que las personas constituyen un recurso muy diversificado debido a las diferencias individuales de personalidad, experiencia, motivación. (Chiavenato, 2001).

Juan Valdez y sus trabajadores desean integrar los equipos de trabajo con personas proactivas sin importar que capacidades tenga o no desarrolladas, pero con la plena mentalidad de trabajar en ellas durante el ciclo de aprendizaje propio de cada cargo dispuesto. Juan Valdez es pasión, así puede definirla cualquiera de las personas que laboren allí, pero es un sentimiento no muy ajeno al que tienen las personas externas ante el trabajo que se adelanta cada día que enorgullece y representa al colombiano. Las personas disfrutan de la promesa que brinda la empresa entorno a sus enfoques.

**CAPITULO V****MATRIZ DOFA**

## FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ

Figura 2 Matriz FODA



Nota: Elaboración propia

### Fortalezas

- **Inclusión laboral:** Los programas de inclusión laboral que ha implementado la empresa han tomado mayor relevancia y han tomado más fuerza.
- **Talento:** El recurso más importante de toda empresa, se han hecho grandes esfuerzos de retención y fidelización de los trabajadores. El ajuste en los modelos de desempeño y esquemas de compensación han permitido que los colaboradores se sientan conformes perteneciendo a la empresa.

## FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ

- **Cultura cafetera:** Sin dudarlo, es una fortaleza muy importante, desde el primer momento en que se empieza a hacer parte de la empresa se tiene claro cual es el enfoque de esta y el conocimiento acerca de esta cultura afianza la relación del trabajador con el proceso.
- **Diversificación de productos:** Aunque el servicio de cafetería es la esencia de Juan Valdez, la entrada a nuevos mercados con nuevos productos como es el caso de los artículos de marca, ha hecho que se abran nuevos espacios de interés y se haga un acercamiento a los clientes constantes.
- **Franquiciados:** Las franquicias han posibilitado la presencia de la marca en medio de la operación de otras homologas.
- **Bienestar por nuestra gente:** El paquete de beneficios que adquieren los colaboradores por pertenecer a la empresa esta constantemente en actualización y mejoramiento.
- **Know how:** El programa de formación tiene muy claro que la operación se basa en tres dimensiones: Saber, Ser y Hacer.

### Debilidades

- **Sistemas de información:** Los sistemas de información han presentado fallas constantes en el último año. La implementación de nuevos softwares ha ido a paso lento y ha ralentizado la salida de la contingencia.

## FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ

- **División de personal:** Los grupos de trabajo se encuentran sectorizados. No se han generado recientemente espacios que faciliten el conocimiento acerca de otros procesos diferente al propio.
- **Plan carrera:** Aunque se contempla actualmente en la empresa brindar oportunidades de crecimiento en la marca a los trabajadores, no se ha estructurado un plan carrera sólido que aplique tanto a los externos como a los internos.

### Oportunidades

- **Colombia es un mal consumidor de café:** A pesar de ser el tercer país productor de café y el número uno en cafés especiales, los colombianos desconocen el mundo del café.
- **Experiencias sensoriales:** En un mundo tan amplio como el del café, trabajar con los sentidos de los consumidores abre la puerta para trabajar en la exploración y el desarrollo tecnológico. Además, permite crear estrategias de consolidación de marca.
- **Sostenibilidad:** La empresa moderna debe orientarse por acciones responsables y transparentes social, ambiental y económicamente. Abre la puerta a la transformación.
- **Economía circular:** Convertir desperdicios menores en insumos posibilita la mitigación de riesgos en el cambio climático.

## FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ

- **El significado de JV para los colombianos:** El consumidor brinda un valor agregado a los productos, servicios y marcas que los representa. Juan Valdez resalta características de los caficultores y del colombiano en general.
- **Redes sociales:** El espacio en la red es sustancialmente relevante en la modernidad. Brindan alcance, interacción en tiempos cortos.

### Amenazas

- **Cambio Climático:** Los repentinos cambios en el clima, influyen directamente en los cultivos, bien sea desacelerando el proceso o acabando con ellos. Las afectaciones también pueden verse en la distribución.
- **Cambios en los consumidores:** La innovación constante en los productos sustitutos ha cautivado a los consumidores.
- **Pérdida de información por ciberdelitos:** Los ataques a los sistemas de información son cada vez más frecuentes. En medio de una contingencia informática la información es más propensa a sufrir ataques.

### PROPUESTAS DE MEJORA

En el desarrollo de la entrega, se ha evidenciado que Juan Valdez es una marca sólida y estructurada; a su vez, es una empresa en crecimiento y con grandes retos de cara al presente.

De igual forma, la Dirección de Gestión Humana, como proceso de apoyo en la organización desempeña un papel sustancial y de gran relevancia para esta. En el área hay cerca

**FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ**

de 50 personas actualmente que se distribuyen conforme se relacionó en el capítulo IV. Se proponen algunas iniciativas basadas en propuestas basadas en conversaciones con los integrantes del equipo.

Como primera iniciativa y con el fin de afianzar los lazos que ya existen, agendar franjas con espacios de conocimiento en el proceso de los demás, es decir, reservar mensual, bimestral o trimestralmente una parte de la jornada laboral para adentrarse en las funciones de los otros colaboradores y dejando a un lado el rol o cargo que cada uno desempeña normalmente. Así se espera conocer de cerca ¿Cuál es el impacto que tiene este proceso en el propio? y viceversa. Esta es una idea que parte de algo que se implementó anteriormente en la marca “viernes de tiendas”, en donde periódicamente cada colaborador del back debía asistir un día a realizar la labor que hacen los baristas, la misma iniciativa que se emplea actualmente en la inducción corporativa. En este enfoque se buscaría que se rotará en cada uno de los procesos de Gestión Humana, como también podría visualizarse para rotar en cada uno de los procesos del back.

Consecuentemente, desde Gestión Humana estructurar programas de formación adicionales para potenciar el plan carrera en la empresa. Específicamente en campos de conocimiento con herramientas office e idiomas. Adicional, diseñar planes de cara a compartir y socializar el conocimiento en donde se propone generar alianzas externas o la creación de grupos internos de colaboradores con conocimiento más avanzado que puedan servir como oradores e instructores para sus pares.

Aunque se ha venido trabajando en este aspecto, se propone profundizar en la retención del Talento. El plan de carrera mencionado es una forma de trabajar en ello, pero se puede sustentar en otras acciones como generar reconocimientos (no necesariamente monetarios), en los colaboradores por demostrar, liderar y proponer activamente en la operación, casos de

**FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ**

ejemplo, “el empleado del mes” o “líder activo”. Otra acción que soportaría la retención del Talento es trabajar en los incentivos de acuerdo con los intereses de cada perfil en los empleados desde la recopilación de información.

Por último, es un plan que se ha venido trabajando, es ampliar el programa de inclusión laboral. Como se evidencia en el cuerpo de este trabajo, la empresa ha adelantado una alianza con la Fundación Best Buddies Colombia y junto a este, ha realizado cinco versiones del Campeonato Nacional Baristas del Alma. Esta iniciativa abre la posibilidad a los más de 70 Amigos del Alma integrados en la empresa a que entrenen para desarrollar sus propias bebidas y hagan presentaciones magistrales con técnica y talento. Para la siguiente versión, sería apropiado brindar mayor visibilidad desde la parte externa de la empresa, así como también permitir a los baristas del alma que sean ellos los que lideren un programa especial enfocado en la cultura cafetera y en el arte del barismo para los otros colaboradores.

Los puntos mencionados son ideas generales que se pueden estructurar y agrupar desde la labor que ejerce el equipo de Gestión Humana en la empresa. Estas, se proponen de acuerdo con la experiencia en el periodo de práctica profesional

**CAPITULO VI****Evaluación de la empresa al estudiante**

## FORMACIÓN EMPRESARIAL PROCAFECOL S.A.-JUAN VALDEZ



PROCESO PRÁCTICAS  
FORMATO EVALUACIÓN PRÁCTICA

I. INFORMACIÓN GENERAL				
Fecha de evaluación:	11/11/2022			
Fecha de inicio:	22/07/2022	Fecha fin:	21/01/2023	
Nombre del practicante:	Cristian Felipe	Apellidos:	Herrera Moreno	
Número de identificación:	1032564506			
Empresa:	PROCAFECOL S.A.	NIT:	830112317-1	
Nombre del tutor:	Yennifer Xiomara Puentes	Cargo:	Coordinador de Compensación y Estructura	
Correo electrónico:	yennifer.puentes@juanvaldezcafe.com	Teléfono:	3204889595	

### II. EVALUACIÓN DEL PRACTICANTE

Por favor seleccione la calificación que considere adecuada en la casilla correspondiente a cada criterio, según la escala.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Deficiente	Insuficiente	Suficiente	Excelente	Sobresaliente
COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN				
	Deficiente	Insuficiente	Suficiente	Excelente	Sobresaliente
Compromiso organizacional	Cumple con el horario de trabajo acordado				
	Su presentación personal es adecuada según el ambiente de trabajo				
	Cumple con las normas internas de la institución				
	Cuida los materiales e implementos de trabajo que están bajo su responsabilidad				
Habilidades interpersonales	Mantiene relaciones cordiales con sus superiores.				
	Establece relaciones cordiales con sus compañeros.				
	Desarrolla buena comunicación con clientes.				
	Es respetuoso con las opiniones de sus superiores y compañeros				
	Recibe en forma apropiada la retroalimentación del jefe inmediato o asesor y adopta estrategias de cambio.				
	Escucha atentamente las necesidades e indaga con preguntas para aclarar la solicitud.				
	Comunica adecuadamente sus ideas usando efectivamente medios escritos y orales.				
Orientación al logro y trabajo en equipo	Busca oportunidades para informarse y aprender constantemente para hacer más eficiente su trabajo.				
	Se evidenció coordinación de actividades entre el estudiante practicante y el tutor institucional.				
	Cumple con las actividades y funciones designadas y plazos propuestos, con base a una planificación.				
	Propone alternativas de solución a problemas y situaciones que lo requieren, en el contexto del desarrollo de su práctica.				
	Demuestra responsabilidad y compromiso en la ejecución de actividades.				
	Tiene la competencia para el diseño, la planeación y presentación de proyectos e informes				
	Demuestra iniciativa y es proactivo. Dirige sus acciones a obtener resultados y generar soluciones con la calidad esperada.				
	Demuestra las competencias específicas adquiridas en su formación en situaciones reales de trabajo.				
Sus conocimientos se traducen en aportes para el desempeño del trabajo.					
Cumplió con lo establecido en el plan de trabajo (plan de práctica)					

### III. CONCEPTO GENERAL

Cristian es una persona muy respetuosa con muchas capacidades que hacen sobresalir su trabajo, desarrolla muy bien sus ideas y las plasma de forma adecuada, sin embargo para explotar esas capacidades que lo caracterizan debe proponer más y ser más proactivo.

Recomendaría tener practicantes de la universidad para el siguiente periodo:	SI	NO	Recomendaría ampliar el número de practicantes para el siguiente periodo:	SI	NO
	X				X

Si su respuesta fue positiva en cuantas:

  
Firma del tutor  
Nombre tutor:



**Referencias bibliográficas**

Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw Hill.

Colombia, B. B. (s.f.). [www.bestbuddies.org.co](http://www.bestbuddies.org.co).

Entrenamiento, E. d. (2022). Inducción JV.

FNC. (s.f.). [www.federaciondefeteros.org](http://www.federaciondefeteros.org).

Restrepo, A. M. (s.f.). *Programa de Promoción de Consumo de Café de Colombia, Toma Café*. Obtenido de [www.alimentoshoy.acta.org.co](http://www.alimentoshoy.acta.org.co).

Serna G Humberto, P. C. (s.f.). *Casos de Administración-Juan Valdez*. Facultad de Administración, Universidad de los Andes.

Valdez, J. (s.f.). [www.juanvaldezcafe.com](http://www.juanvaldezcafe.com).