

3.1 Antecedentes generales

Nombre:	Comercializadora Interandina S.A.
Giro:	Importadora, Exportadora y Distribuidora de carne
RUT:	78.901.250-4
Gerente General:	Héctor Freire
Dirección:	El Carmelo 2224, Pedro Aguirre Cerda, Santiago
Fonos:	5637625 5637626 5639574
Web:	http://www.mascarne.cl

Comercializadora Interandina S.A. es una empresa comercializadora y distribuidora de carnes de alta calidad nacional e importada de los mejores frigoríficos de Argentina, Brasil, Uruguay, Paraguay. Canadá, Australia y Nueva Zelanda. Desde 1981 se preocupa de satisfacer a sus clientes con la mejor calidad de productos y un eficiente servicio de despacho, cumpliendo con estrictas normas de higiene y sanidad.

Comercializadora Interandina S.A. faena novillos categoría V, de primera calidad procedente de praderas naturales de las regiones de Temuco, Osorno, y Coihaique. También procesan cordero lechón de exportación y novillos de Feet Lot de la zona central del país. Los procesos de faena se realizan en el moderno frigorífico Linderos, habilitado para la exportación de carnes a EE UU, Europa y Asia, cumpliendo con los más altos estándares de calidad.

Dentro de sus principales proveedores están los mejores frigoríficos de Brasil, Argentina, Uruguay y Paraguay. Dentro de sus socios comerciales están:

- En Brasil:
 - Goias
- MERCOSUR
- Bertin
- Friboi
- En Argentina:

- Ecocarnes
- Frigorifico Rioplatense
- Expobeef

- En Uruguay:

- Las Piedras
- Carrasco
- Pando
- Canelones
- Tacuarembó

- En Paraguay:

- Frigochaco
- Frigomerc
- Qualitymeat

3.2 Conocimiento general de la empresa y sus procesos

La Comercializadora Interandina S.A. ha definido el área de comercialización como “Departamento encargado de satisfacer los requerimientos de los clientes entregando los productos con la mejor relación precio- calidad, dentro de los plazos establecidos”.

Una de las metas principales de Comercializadora Interandina S.A. es cautivar un gran número de clientes potenciales para así alcanzar sus objetivos. Por tanto, debe contar con la información necesaria y canales de comunicación adecuados y eficaces. La compañía capta la información del mercado en que se encuentra inmersa para llevar a cabo sus propósitos, como es la denominada “manutención de estado”, la cual provee información del estado en que se encuentran los clientes, sus requerimientos, etc.

En lo que concierne a la comunicación que utiliza la empresa para entregar las políticas y códigos de éticas existentes son bastante eficaces, son comunicados a su personal oportunamente para que sean aplicados, y lograr los objetivos que se proponen cumplir. En cualquier caso, esto no está exento de que cierto número de empleados no estén al tanto de estas políticas y códigos de ética, o simplemente ignoren estas reglas intencionalmente.

Manejo de Riesgo en MasCarne

Al tratarse de una empresa de alto prestigio y experiencia en términos de la participación dentro del mercado, la dirección del área de ventas no puede aventurarse en tomar decisiones apresuradas, por lo que apreciamos en nuestra visita, cada acontecimiento es bien analizado para que el riesgo que pueda provocar no conlleve a un impacto negativo.

Comercializadora Interandina S.A. posee sucursales a lo largo de todo el país, y el departamento de comercialización mantiene un contacto permanente con todas ellas, ya sea de forma personal o a través de la misma tecnología que ofrece la empresa. Esto

permite que a pesar de la distancia entre sucursales, todas sepan las acciones y respuestas que tomarán cuando ocurran acontecimientos que afecten a la empresa y cuáles son los objetivos principales que se persiguen en el área como, por ejemplo, darle una atención primordial a todo tipo de clientes que requieran de los servicios de Comercialización Interandina S.A.

Junta Directiva

La dirección de Comercialización Interandina S.A. es muy activa, ya que siempre estas renovando sus conocimientos para poder aplicarlos a la empresa, y con esto poder ser más eficiente en la gestión que ellos desempeñan, y resulta fundamental pues son quien alimenta el sistema empresa.

Integridad y Valores Éticos

Con respecto a lo anterior podemos mencionar que Comercialización Interandina S.A. posee un Código de ética en el se propone actuar con total apego a los principios y valores éticos en relación con sus clientes, proveedores, empleados, accionistas, el gobierno, sus órganos reguladores y la comunidad en general

El área de ventas indica mantener un trato igualitario y honesto con toda la clientela y organizaciones que requieran de sus productos y servicios.

Competencia Profesional

En el general los departamentos, esto se ve reflejado en que existe la especificación de cada cargo y cuál es el grado al que pueden llegar con su propio juicio de valor. Esto se lleva a cabo gracias a que fueron bien definidas las competencias que debían tener las personas para realizar las tareas que se le asignan. Para mantener este nivel, Comercialización Interandina S.A. se preocupa de realizar programas de capacitación y perfeccionamiento a sus empleados con el afán de que mantengan un nivel de competencia que refleje el conocimiento y las habilidades necesarias para que

cada uno de sus trabajadores sepa que debe hacer en el puesto que le correspondió ejecutar.

Estructura Organizativa

No tiene mayores problemas debido a que no es tan extensa (no existen muchos niveles entre el cargo más alto y el más bajo), lo que debería traducirse en un óptimo flujo de información vertical y horizontal. No obstante, han ocurrido casos en que las líneas de comunicación horizontales no son lo suficientemente efectivas como deberían ya que, por ejemplo, un vendedor informa sobre un hecho importante a su supervisor y éste lo comunica a sus superiores hasta llegar a la Gerencia.

Asignación de Autoridad y Responsabilidad

La información sobre el cargo, y lo que se debe efectuar en él, se le entrega al empleado en el proceso de inducción, es decir todo sale especificado en su contrato. Si las disposiciones que se presentan en el contrato llegaran a sufrir algún cambio, se les informa a los empleados, de manera oportuna, a través de comunicados, escritos, acciones o palabras.

Políticas y Prácticas en Materia de Recursos Humanos

Comercialización Interandina S.A, posee en su código de conducta políticas para el personal. En este se refiere que no existirá ningún grado de desigualdad y discriminación hacia y entre los empleados de toda la organización, además de indicar que se respetara el derecho de los trabajadores de construir Sindicatos y afiliarse a ellos.

Establecimiento de objetivos

Si bien es cierto que la empresa no cuenta con una visión y misión claramente, el área de comercialización de Comercializadora Interandina S.A. tienen tres objetivos fundamentales, que son los objetivos estratégicos de la función de comercialización:

- Mantener relaciones cercanas y serias con los proveedores nacionales e internacionales.
- Realizar un seguimiento de las mercaderías por recepcionar óptimo, que permita saber dónde y en qué condiciones se encuentran estas mercaderías.
- Conseguir que el 100% de las mercaderías por recibir lleguen fechas establecidas.
- Mantener listas de precios actualizadas.
- Mantener precios competitivos con el mercado.
- Mantener una coordinación adecuada con las subgerencias de logística y comercio exterior que permitan ofrecer al cliente un servicio oportuno el 100% de las veces.

5.3. Identificación de Acontecimientos

Comercializadora Interandina S.A. realiza el proceso de identificación de acontecimientos de manera inconsciente, ya que tiene claros algunos acontecimientos potenciales gracias a su permanencia en el mercado desde 1981.

A modo de análisis hemos clasificado estos acontecimientos para facilitar su estudio.

Actividades de Control

se lleva un control de las ventas que ocurren en la empresa, este también se encarga de que se cumplan las políticas y procedimientos del departamento y se preocupa de que se logren los objetivos establecidos anteriormente.

A su vez, la empresa exige al personal de supervisión que asista a cursos de formación sobre legislación, normativas laborales y sobre las políticas de personal de la empresa, para que estos tengan en su conocimiento los tipos de control y su funcionamiento. Además las políticas y procedimientos internos son revisadas

regularmente por el asesor jurídico de la empresa, para así dar cumplimiento a la legislación y normativa vigente.

Supervisión de actividades

El proceso de supervisión consiste en una evaluación del plan y del funcionamiento de los controles sobre una base oportuna, efectuada por personal adecuado. Éste se aplica a todas las actividades dentro de una organización y a veces alcanza a lo realizado por contratistas externos.

Las actividades continuadas se construyen con el proceso del negocio y pueden ser evaluadas en forma separada por la dirección, auditores internos o agentes externos.

Normalmente el funcionamiento de Comercializadora Interandina S.A. en las evaluaciones se efectúa por trabajadores adentrados en la materia, los cuales manejan el conocimiento necesario para dicha labor.