

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Bibliotecas Bucaramanga

Universidad Santo Tomás

Informe Final Práctica Empresarial Zona Franca Santander S.A.

Christian Mauricio Zarate Murillo

Informe de práctica presentado como requisito para optar por el Título

De Profesional en Negocios Internacionales

Director

Fernando Zarate

Esp. Gerencia de Exportaciones

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División Ciencias Económicas y Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2016

Agradecimientos

Aprovecho la oportunidad para agradecer a mi familia y su esfuerzo por hacer esto posible, a la empresa Zona Franca Santander S.A que me brindó la oportunidad de desarrollar las prácticas empresariales, al equipo comercial quienes aportaron a mi vida profesional valores corporativos, a los docentes que a lo largo de la carrera fueron un pilar importante en mi formación y por último a esos amigos que siempre apoyaron mi causa y creyeron en mi sin importar las adversidades.

Resumen

Este documento presenta el trabajo desarrollado como práctica empresarial en: Zona Franca Santander S.A Usuario operador. La empresa brinda al aprendiz los espacios para cumplir con la fase práctica de aprendizaje y el practicante ejecuta las funciones encomendadas relacionadas con el área de su formación académica.

El propósito de esta práctica empresarial es apoyar de manera directa al área comercial, actualizando la información para todos los sectores económicos e investigando las empresas que son potenciales para zona franca manteniendo así un trabajo investigativo, de igual manera realizar un seguimiento a los portales de información para estar a la vanguardia de cualquier eventualidad y/o oportunidad de negocio para el parque o para alguna empresa instalada en el.

La práctica empresarial no solo ayuda a aterrizar y aplicar teorías que se aprenden en el campo universitario, sino que, ayuda a conocer cómo es en realidad el mundo laboral, y a complementar la adquisición de conocimientos a partir de experiencias del entorno real. Finalmente el proceso de práctica empresarial hace más apto al estudiante para su futuro profesional y para su participación en el desarrollo socio económico del país.

Glosario

Acercamiento: Etapa del proceso de venta en el que el vendedor conoce y saluda al comprador para establecer una buena relación desde el principio.

Benchmarking: Consiste en tomar "comparadores" o benchmarks a aquellos productos, servicios y procesos de trabajo que pertenezcan a organizaciones que evidencien las mejores prácticas sobre el área de interés, con el propósito de transferir el conocimiento de las mejores prácticas y su aplicación.

Business Process Outsourcing (BPO): es la subcontratación de funciones del proceso de negocio en proveedores de servicios, ya sea internos o externos a la empresa, usualmente menos costosos o más eficientes y eficaces.

Cadena de suministro: Es la secuencia de interacción entre los generadores de producto y servicios con sus proveedores que contribuyen en la realización, comercialización y entrega de una mercancía o un servicio a un cliente final en cualquier destino.

Comercialización: Introducción de un nuevo producto al mercado.

Declaración de importación: es el único documento que acredita la introducción legal de una mercancía al territorio aduanero nacional, en la que conste su levante. Ningún otro documento puede entenderse habilitado para tales efectos. Se informa a la DIAN todos los datos relativos a la mercancía a importar, la llegada al territorio aduanero y se liquidan los tributos aduaneros y se solicita el levante a efectos de la nacionalización de la misma. El formulario No. 500 de la DIAN constituye la Declaración de importación.

Empresa instalada: Toda aquella persona natural o jurídica autorizada por el Usuario Operador de Zona Franca Santander para instalarse al interior del parque industrial bien sea como Usuario Calificado o como persona natural o jurídica que no ostenta la calidad de

Eventos: Actos organizados para comunicar mensajes a auditorios objetivos, tales como conferencias de prensa y estrenos.

Factura: Es un documento administrativo que emite el vendedor al realizar la expedición de la mercancía y tiene una función de carácter contable, tanto para el vendedor como para el comprador.

Incoterms: son un conjunto de reglas internacionales, regidos por la Cámara de Comercio Internacional, que determinan el alcance de las cláusulas comerciales incluidas en el contrato de compraventa internacional, también se denominan cláusulas de precio, pues cada termino permite determinar los elementos que lo componen.

Information Technology Outsourcing (ITO): Delegación a un proveedor externo de uno o más procesos de negocio, relacionados con las tecnologías de la información, sistemas de información y plataformas tecnológicas, cuyo modelo de presentación, está basado en la modalidad de cobro por servicio.

Knowledge Process Outsourcing (KPO): es la subcontratación por parte de una empresa de aquellas funciones de mayor valor y de procesos intensivos de conocimiento.

Legalización: declaración de las mercancías que habiendo sido presentadas a la Aduana al momento de su introducción al territorio aduanero nacional, no han acreditado el cumplimiento de los requisitos para su legal importación, permanencia o libre disposición. También procederá la legalización de las mercancías que se encuentren en abandono legal, de conformidad con lo previsto en el parágrafo del artículo 115o. del presente Decreto.

Lista de empaque: Es la relación de las mercancías heterogéneas contenidas en cada bulto. La lista de empaque puede ser sustituida por la factura.

Mercancía nacionalizada: Es la mercancía de origen extranjero que se encuentra en libre disposición por haberse cumplido todos los trámites y formalidades exigidos por las normas aduaneras.

Usuario industrial de servicios: Persona jurídica autorizada para desarrollar exclusivamente en una o varias Zonas Francas, entre otras, las siguientes actividades: Logística, transporte, manipulación, distribución, empaque, re empaque, envase, etiquetado o clasificación.

-Telecomunicaciones, sistemas de tecnología de la información para captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de datos, y organización, gestión u operación de bases de datos.

-Investigación científica y tecnológica.

-Asistencia médica, odontológica y en general salud.

-Turismo.

-Reparación, limpieza o pruebas de calidad de bienes.

-Soporte técnico, mantenimiento y reparación de equipos, naves o aeronaves o maquinaria.

-Auditoría, administración, corretaje, consultoría o similares.

Usuario operador: Persona Jurídica autorizada para dirigir, administrar, supervisar, promocionar y desarrollar una o varias Zonas Francas, así como para calificar a los usuarios que se instalen en ella. Zona Franca Santander tiene la capacidad legal para actuar como Usuario Operador de la Zona Franca.

PICIZ: Programa Integral para el Control Informático de Zonas Francas que facilita la realización y control de todas las operaciones de comercio que se generan en su interior, manteniendo el control de los inventarios en línea.

Usuario comercial: Persona jurídica autorizada para desarrollar actividades de mercadeo, comercialización, almacenamiento o conservación de bienes, en una o varias Zonas Francas. Los Usuarios Comerciales no podrán ocupar, en conjunto, un área superior al cinco (5%) del área total de la respectiva Zona Franca.

Usuario industrial de bienes: Persona Jurídica instalada exclusivamente en una o varias zonas francas, autorizada para producir, transformar o ensamblar bienes mediante el procesamiento de materias primas o de productos semielaborados.

Fuente: (Zona Franca Santander S.A (ZFS), 2015)

Tabla de Contenido

Introduccion	11
1. Informe final de la práctica profesional en la Zona Franca Santander S.A.....	12
1.1 Justificación.....	12
1.2 Objetivos.....	12
1.2.1 Objetivos generales.....	12
1.2.2 Objetivos específicos.....	13
2 Perfil de la empresa.....	14
2.1 Razón social.....	13
2.2 Objeto social.....	13
2.3 Mision.....	14
2.4 Vision.....	14
3. Cargo y Funciones a desempeñar.....	17
3.1 Funciones asignadas.....	17
4. Primer Contacto con el Cliente.....	17
4.1. División de fuentes.....	19
4.2 Análisis de clientes potenciales.....	20
4.3 Análisis de la competencia (benchmarking).....	21
5. Aportes.....	21
5.1 Aportes de la empresa al estudiante.....	21
5.2 Aportes del estudiante a la empresa.....	22
6. Conclusiones y recomendaciones.....	24
Referencias Bibliograficas.....	25

Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama Zona Franca Santander.....	15
Figura 2. División de Clientes.....	19
Figura 3. Análisis de Clientes Potenciales.....	19
Figura 4. Análisis de Clientes Potenciales.....	20
Figura 5. Matriz de identificación de clientes potenciales.....	20
Figura 6. Análisis de la competencia.....	21

Introducción

Como requerimiento de la Universidad Santo Tomas para la obtención del título como profesional en Negocios Internacionales, se resalta la labor de Zona Franca Santander por abrir espacios de participación a los estudiantes, donde pueden explorar y vivenciar conocimientos en sus áreas de estudio y adquirir nuevas competencias para el fortalecimiento profesional y personal teniendo un progreso continuo, el cual lleva a obtener las metas propuestas durante los 6 meses de práctica.

Gracias a las habilidades adquiridas en el área de mercadeo, se realizó un exitoso trabajo en el campo comercial de la empresa.

En este espacio se presentan los objetivos, funciones y expectativas de este ciclo de formación académica la cual incrementó conocimientos, aptitudes y cualidades, para un óptimo desempeño profesional, alcanzados durante la formación en la Universidad Santo Tomas.

1. Informe final de la práctica profesional en la Zona Franca Santander S.A.

1.1 Justificación

La práctica empresarial es la oportunidad para ganar experiencia en el ámbito laboral, pues permite que los conocimientos obtenidos a lo largo de la Formación profesional en la Universidad Santo Tomás sean ejercidos en un entorno apto para demostrar tales competencias adquiridas.

Con el trabajo realizado en la práctica, se referencia un ambiente que fortaleció aspectos personales y profesionales, teniendo como meta colaborar en el departamento de mercadeo en la empresa. Se desarrollaron competencias de trabajo en equipo interdisciplinario que son indispensables para suplir la demanda actual del entorno.

Es satisfactorio culminar esta etapa de preparación, pues la estancia en la empresa fue de gran beneficio y aportes integrales para la vida.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General.

Conocer a fondo la normatividad de las zonas francas nacionales e internacionales, entendiendo la forma en que operan y sus beneficios en materia tributaria y aduanera, pudiendo identificar oportunidades de valor para mi formación como profesional en negocios internacionales, de igual manera aprender y conocer del ambiente laboral, en una empresa seria y que genera gran expectativa para la región como polo de desarrollo.

1.2.2. Objetivos Específicos.

-Conocer y estar actualizado de cada uno de los sectores de la economía y poder identificar oportunidades de negocio bajo asesorías de unos parámetros ya establecidos por el departamento comercial

-Aprender acerca de un sub sector emergente en el mundo y principalmente en Santander como lo es la tercerización de procesos y cada una de sus especialidades (BPO, KPO, ITO)

-Ingresar a un ambiente de negocios rodeado de grandes empresarios de la región acudiendo a eventos, lo cual fortalece mi criterio y metas como persona y profesional

-Producir y compilar información relevante para la elaboración de publicidad expuesta en las redes.

-Poder desarrollar un proceso de benchmarking para el óptimo análisis de la competencia frente a la propuesta de valor de la empresa con la motivación de mejorar y ser más competitivos, esto pudiéndose aplicar a futuros proyectos personales.

2. Perfil de la empresa.

2.1 Razón Social de la empresa.

Nombre: Zona Franca Santander S.A Usuario Operador De Zona Franca

NIT: 900258560-6

2.2 Objeto Social de la empresa

Usuario Operador de Zona Franca

Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa.

Dirección: Kilometro 3 – 981 Anillo vial Rio Frio Edificio Suza Vita

Ciudad: Floridablanca

Teléfono: 6798080

Página Web: www.zonafrancasantander.com

Jefe Inmediato: Paola Angarita

Correo Electrónico: comercial@zonafrancasantander.com

2.3 Misión de la empresa

Somos el Usuario Operador que gestiona de forma eficiente y confiable a Zona Franca Santander Offshoring & Outsourcing Park. Con el respaldo de un equipo humano competente y comprometido, ofrecemos un portafolio de servicios diferenciados y escalables, para generar valor económico y social sostenible a nuestros grupos de interés. (Zona Franca, 2015)

2.4 Visión de la empresa

Su visión proyectada a 2020 hace referencia a ser “una comunidad dinámica y sostenible, conformada por 100 empresas competitivas, que impacta positivamente el desarrollo regional mediante la generación de 2.000 empleos de calidad, encadenamientos productivos y el crecimiento del comercio exterior. (Zona Franca, 2015)

2.5 Organigrama de la empresa



Figura 1. Organigrama Zona Franca Santander S.A.

Fuente: Autor del proyecto

2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

Servicios:

Zona Franca Santander ofrece a las empresas interesadas en invertir en la única zona franca permanente de la región un amplio portafolio de servicios las cuales están enfocadas a una dinámica de operaciones concentrada en tres plataformas estratégicas las cuales son:

-Servicios globales: Tercerización de servicios BPO – ITO – KPO, centro de servicios compartidos, centros de offshore.

Se ofrece al usuario instalado en el parque una infraestructura competitiva que cuenta con un parque eco-industrial y de servicios, amplias zonas verdes, espacios sin barreras y de esparcimiento también cuenta con telecomunicaciones y fibra óptica redundante, amplias vías de acceso y circulación para tránsito de vehículos y carga pesada.

Ofrece una seguridad rigurosa para garantizar la tranquilidad de las empresas y el personal instalado en el parque, con un sistema integral de seguridad física y autorizada 24/7, CCTV y control de acceso vehicular y peatonal, doble cerramiento perimetral y báscula de ingreso y salida de mercancías.

Además Zona Franca Santander S.A ofrece servicios de apoyo para las empresas instaladas en el parque , como procesos de identificación de personal y fácil acceso a talento humano calificado , espacios de formación y entidades de apoyo como caja de compensación CAJASAN , universidad santo tomas , universitaria de investigación y desarrollo -UDI- SENA al interior de ZFS, relacionamiento local para la instalación y crecimiento de la operación de la empresa que decida instalarse en ZFS , ofrece un sistema de control on-line de mercancías y visitantes , Área especial de inspección aduanera al interior de ZFS y agilidad en nacionalizaciones además se cuenta con un clúster de empresas de servicios y operaciones globales al interior del parque y ofrece un equipo de operaciones confiable en sitio , asesoría y acompañamiento para hacer de las operaciones de las empresas mucho más eficientes y ágiles

Por último ofrece los beneficios del régimen franco con sus respectivos incentivos tributarios nacionales, aduaneros y tributarios locales.

Fuente: (Zona Franca Santander S.A (ZFS), 2015)

3. Cargo y funciones a desempeñar

Practicante – Mercadeo

Correo Electrónico: comercial1@zonafrancasantander.com.

3.1 Funciones asignadas:

Funciones relacionadas con actividades de ventas y mercadeo:

- Identificación de clientes potenciales por medio de la investigación de mercados.
- Análisis de la competencia.
 - Identificación y análisis de información relacionada con los sectores objetivos según
Direccionamiento estratégico.
- Apoyo para la generación de contenido para redes sociales referente a sectores de interés.
- Diseño de propuestas de cada sector objetivo como insumo a la atracción de nuevos clientes.
- Participar en funciones logísticas en la realización de eventos y congresos de la empresa.

4. Primer Contacto con el Cliente.

Zona Franca Santander cuenta con una gran base de datos de empresas nacionales e internacionales, las cuales son estudiadas y seleccionadas para ofrecer los servicios y mostrar los beneficios que tiene la empresa. En este proceso se toma el cliente se hace un análisis por medio de matriz de identificación dependiendo de los valores arrojados en este estudio se define si es potencial o no. Cuando es potencial se procede a hacer una investigación completa de la misma y se obtienen los datos de contacto para hacer la respectiva comunicación, ahí se da a conocer la información relevante de la empresa y se define un primer acercamiento ya sea visitarlo o que asista a las instalaciones de Zona Franca Santander, con el fin de otorgarle información detallada e importante de la empresa.

A continuación adjunto los cuadros que evidencian la realización de mis funciones en la empresa, iniciando con el listado de páginas web donde se hace la investigación de noticias de interés para Zona Franca o para empresas instaladas, esta información se pasa a la oficina de comunicaciones y allí se producen los comunicados que son publicados en las redes. También se evidencia la matriz de noticias de actualidad allí se registran las novedades importantes para la empresa con la fuente, fecha y descripción de la nota. Se muestra el análisis de clientes potenciales que es la matriz donde se estudia si las empresas son potenciales para Zona Franca o no y cuando lo son se inicia la investigación para hacer el contacto. Matriz de identificación de clientes potenciales para cada uno de los sectores es el control donde llegan las empresas clasificadas con su información completa y se le agrega la propuesta de valor, es decir cómo se vería beneficiada la empresa con Zona Franca. Por último el estudio de la competencia consiste en analizar las otras zonas francas y compararlas con la propuesta de Zona Franca Santander, frente al sector inmobiliario.

4.1 División de Fuentes:

PORTALES DE NOTICIAS			PORTALES INFORMATIVOS		
NOMBRE	PÁGINA WEB	ENCARGADO	NOMBRE	PÁGINA WEB	ENCARGADO
América Economía	www.americaeconomia.com	Christian	Invertia.com	www.invertia.com	Christian
El economista	www.eleconomista.com	Christian	Offshore-technology	www.offshore-technology.com	Christian
Channellia	www.channellia.com	Christian	Cámara de empresarios de servicios de software y servicios informáticos de	www.sectira.org	Christian
CIO América Latina	www.cioal.com	Christian	Spintechology	www.spintechology.com	Christian
El tiempo	www.eltiempo.com	Christian	Entorno inteligente	www.entornointeligente.com	Christian
El partafallo	www.elpartafallo.es	Christian	Asociación de Zonas Francas de la	www.asociaciondezonasfrancas.org	Christian
Estrategia - Chile	www.estrategia.cl	Christian	Ministerio de Industria y Comercio	www.mincitt.gov.co	Christian
ebizLatam	www.ebizlatam.com	Christian	Empresario exterior	www.empresarioexterior.com	Diego
Milenio	www.milenio.com	Christian	Zona Logística	www.zonalogistica.com	Diego
El Global	www.elglobal.net	Christian	Merceda de Dinero	www.mercadadedinero.com.co	Diego
La Nota Digital	www.lanotadigital.com	Diego	Pracolumbia	www.pracolumbia.com	Diego
La República	www.larepublica.com	Diego	Cámara de Comercio de Bucaramanga	www.camaradibucaramanga.com	Diego
Dinero	www.dinero.com	Diego	Bancolombia	www.bancolombia.com	Diego
Noticias Caracol	www.caracol.com.co	Diego	Cámara Sectorial ANDI	www.andi.com.co	Diego
El Heraldillo	www.elheraldillo.com	Diego	Analdex	www.analdex.org	Diego
Soledad del mundo	www.soledad.com	Diego	Lo que comen	www.loquecomen.com	ELIMINAR
Portal Minero	www.portalminero.com	Diego			
El diario	www.eldiario.com	Diego			
El país	www.elpais.com.co	Diego			
Legisur	www.legisur.com.co	Diego			
El Universal	www.eluniversal.com.co	Diego			
MACMAP	www.masmac.com	Diego			
Vanguardia	www.vanguardia.com	Diego			

BASES DE DATOS		
NOMBRE	PÁGINA WEB	ENCARGADO
Compite260	www.compite260.com	Christian y Diego
Am-cham	www.am-cham.com.co	Christian y Diego
Cámara colombiana americana	www.camcolombiana.com	Christian y Diego
5000 pymes más grandes de Colombia		Christian y Diego
FENALCO Santander		Christian
Empresario de Bogotá que se gana más IICA		Christian
Litada de exportadores	www.litad.com	Diego
Urvario de atracción Zonas Francas		Diego

Figura 2. División de Fuentes.

Fuente: Autor del proyecto

PR-CO-03-FD-01						
MATRIZ DE NOTICIAS DE ACTUALIDAD						
FECHA DE PUBLICACIÓN	SECTOR	ORIGEN	TÍTULO DE LA NOTICIA	LINK	DESCRIPCIÓN DE LA NOTICIA	OPORTUNIDAD
SEMANA 19 - 23 OCTUBRE						
20/10/2015	Producción de café - Información de internet para usuarios	La Nota Digital	Cosecha de café duplica en 20 años el área principal de producción del sector	http://www.lanotadigital.com/detalle-noticia/2015/10/20/cosecha-cafe-duplica-en-20-anos-el-area-principal-de-produccion-del-sector	El consumo por café de café en Colombia ha ido aumentando de un 60% anual, lo que representa una oportunidad para el exportador de café y en gran medida para el productor.	Una oportunidad para aumentar la producción de café, y explorar la oportunidad de exportar.
22/10/2015	Información Logística	La República	Aumentan los costos de renovación de aeropuerto	http://www.larepublica.com/actualidad/2015/10/22/aumentan-los-costos-de-renovacion-de-aeropuerto	Se mencionan los principales reportes del país que con sus instalaciones de aeropuerto en las que se está invirtiendo desde el aeropuerto de San Andrés.	Es necesario que se pueda para la presentación del sector logístico.
23/10/2015	Información de internet para ZFS	Miunta30.com	Ministerio Sucesos de comercio de exportación de Colombia	http://www.miunta30.com/ministerio-sucesos-de-comercio-de-exportacion-de-colombia	El ministro de Comercio Exterior anunció la firma de un acuerdo de comercio de Colombia para el inicio de la explotación de minería y recursos naturales en Colombia.	Importancia de tener un ZFS, estar atento a las noticias del país y tener relaciones con empresas multinacionales.
SEMANA 26 - 30 DE OCTUBRE						
27/10/2015	Formación de consorcios	Vanguardia.com	Tras el éxito, se construye otro en el área de la salud	http://www.vanguardia.com/actualidad/2015/10/27/tras-el-exito-se-construye-otro-en-el-area-de-la-salud	Se menciona que el gobierno nacional adjudicó que se va a realizar cerca de 26 millones para poder hacer el primer consorcio industrial como ZFS y Hato, y así poder generar más desarrollo y expansión del área metropolitana.	Esta noticia puede ser usada para la oportunidad de ZFS, dando a ver la inversión que se hacen en el sector de la salud.
27/10/2015	Oportunidad de exportar de software	Dinero.com	La industria de software 'coltó' de una ola de calidad para conquistar el mercado	http://www.dinero.com/actualidad/2015/10/27/la-industria-de-software-colto-de-una-ola-de-calidad-para-conquistar-el-mercado	La noticia menciona que 7 de las empresas de la consorcio de software en el país, el número de empresas de desarrollo de software han aumentado, permitiendo así que las exportaciones de software aumenten y beneficien a los consumidores de software.	En la noticia se menciona algunas empresas colombianas y se da a ver la oportunidad de exportar de software con más inversión y calidad en el país, lo cual puede ser usado para hacerle la gestión comercial.
20/10/2015	Información sobre cómo abrir de una empresa internacional	Legisur	La empresa francesa es el primer proveedor de alimentos colombianos	http://noticias.legisur.com/actualidad/2015/10/20/la-empresa-francesa-es-el-primer-proveedor-de-alimentos-colombianos	En la noticia se explica que la empresa francesa Decebel es el primer proveedor de alimentos en el mercado colombiano, a través de venta retail de artículos de papelería, en la industria de alimentos que tiene la empresa para distribuir en el país.	Si se puede hacer una investigación de cómo abrir una empresa para poder exportar productos de ZFS.
					Con la información de la noticia de café se...	Hay una oportunidad de...

Figura 3. Matriz de Noticias de Actualidad

Fuente: (Zona Franca Santander S.A, 2015) (ZFS)

4.2 Análisis de Clientes Potenciales:

EMPRESA		FUENTE		PORCENTAJE	
5%	Sector				
10%	Nuevos proyectos de expansión				
20%	Merceda objetivo				
20%	Interiores por Colombia Santander				
5%	Nuevos roles a domicilio en Colomb				
40%	Oportunidad de operación en ZF:				
100%		Guardar y Borrar			TOTAL VALORACIÓN 0,0% cliente no apli

Figura 4. Análisis de Clientes Potenciales.

(Zona Franca Santander S.A, 2015) (ZFS)

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES POTENCIALES											
FECHA DE IDENTIFICACIÓN	EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO	CARACTERÍSTICAS DEL CLIENTE	PRODUCTOS Y SERVICIOS	INDUSTRIA DE ALTO VALOR AÑEADAS	LOCALIZACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	DATOS DE CONTACTO	REQUISITOS DEL CLIENTE	PROPUESTA DE VALOR ZFS	EMBARGADO	ESTADO
-	ASBYE	Empresa fabricadora de cables en Colombia enfocada en el desarrollo de nuevos proyectos de expansión de los últimos años para el mejoramiento de la calidad de vida en zonas de alta demanda, se dedica a producir y comercializar cables de los mejores del mundo.	Investigación y desarrollo en electrónica	Farmacéutica	Brasil	Alto@zonafrancasantander.com	Dirección Calle: 100 No. 45 Piso 14 Bogotá, Colombia Teléfono: (57) 4323238 Fax: (57) 4323238 Email: zonafranca@zonafrancasantander.com	Realizar un perfil de cliente con el propósito de analizar los puntos de distribución en diferentes regiones.	Se trata de una identificación que se realiza en Colombia, Zona Franca Santander puede ser un buen candidato para la ubicación de un centro de distribución.		POR CONTACTAR
-	IMFRANCOL	Empresa colombiana con sede en Bogotá, dedicada a la fabricación de cables para telecomunicaciones, cables de fibra óptica y otros productos, con un fuerte enfoque en la innovación y el desarrollo de nuevos productos.	Farmacéutica, hidrocarburos, servicios	Farmacéutica	Brasil	Alto@zonafrancasantander.com	Calle 100 No. 45-405 PISO 14-400055 Bogotá, Colombia	Mejorar niveles de producción y distribución	Industria enfocada desde ZFS		POR CONTACTAR
-	General Electric	GE es una de las compañías más grandes del mundo. Es una industria que fabrica y vende productos eléctricos, GE es una de las compañías más grandes del mundo, se dedica a la innovación y a servir al mundo.	Alta gama de productos, productos de distribución	Hidrocarburos	EEUU	Alto@zonafrancasantander.com	GE Capital (subsidiaria de GE) - Bogotá - Colombia Calle 100 No. 45-405 PISO 14-400055 Bogotá, Colombia Teléfono: (57) 4323238	Realizar un perfil de cliente con el propósito de analizar los puntos de distribución en diferentes regiones.	Se trata de una identificación que se realiza en Colombia, Zona Franca Santander puede ser un buen candidato para la ubicación de un centro de distribución.	DALIA	POR CONTACTAR
-	OMSA S.A	Empresa nacional del sector de desarrollo del sector petrolero y minero, dedicada a la explotación de hidrocarburos y a la producción de energía eléctrica, se dedica a la explotación de hidrocarburos y a la producción de energía eléctrica.	preparación de materiales, fabricación de accesorios de tuberías y tuberías, tuberías de acero inoxidable y tuberías de acero inoxidable.	Petróleo	Brasil	Alto@zonafrancasantander.com	Calle 100 No. 45-405 PISO 14-400055 Bogotá, Colombia	Crear el perfil de cliente	Empresa de manufacturas especializadas del sector petrolero.		POR CONTACTAR
-	INDUSTRIAS Y MONTAJES S.A.S	Empresa nacional del sector de desarrollo del sector petrolero y minero, dedicada a la explotación de hidrocarburos y a la producción de energía eléctrica, se dedica a la explotación de hidrocarburos y a la producción de energía eléctrica.	Industria y fabricación de piezas para tuberías y tuberías de acero inoxidable y tuberías de acero inoxidable.	Hidrocarburos	SANTANDER	Alto@zonafrancasantander.com	Carrera 100 No. 45-405 PISO 14-400055 Bogotá, Colombia Calle 100 No. 45-405 PISO 14-400055 Bogotá, Colombia	Fabrica de fabricación de metal	Empresa de la región, base parte del abastecimiento de tuberías y tuberías de acero inoxidable y tuberías de acero inoxidable.	HATALLA	CONTACTADO
-	MULTISERVICIOS INDUSTRIALES LTDA	Empresa nacional del sector de desarrollo del sector petrolero y minero, dedicada a la explotación de hidrocarburos y a la producción de energía eléctrica, se dedica a la explotación de hidrocarburos y a la producción de energía eléctrica.	Servicios de mantenimiento, servicios de mantenimiento y servicios de mantenimiento.	Hidrocarburos	SANTANDER	Alto@zonafrancasantander.com	Bogotá, Colombia Calle 100 No. 45-405 PISO 14-400055 Bogotá, Colombia	Fabrica de fabricación de metal	Empresa de la región, base parte del abastecimiento de tuberías y tuberías de acero inoxidable y tuberías de acero inoxidable.	HATALLA	CONTACTADO
-	INDUSTRIAL DE ACCESORIOS	Empresa del sector de desarrollo del sector petrolero y minero, dedicada a la explotación de hidrocarburos y a la producción de energía eléctrica, se dedica a la explotación de hidrocarburos y a la producción de energía eléctrica.	Accesorios y piezas, tuberías, tuberías de acero inoxidable y tuberías de acero inoxidable.	Hidrocarburos	SANTANDER	Alto@zonafrancasantander.com	Bogotá, Colombia Calle 100 No. 45-405 PISO 14-400055 Bogotá, Colombia	Fabrica de fabricación de metal	Empresa de la región, base parte del abastecimiento de tuberías y tuberías de acero inoxidable y tuberías de acero inoxidable.	PAIRA	EXISTIVO
-	HATALLA	Empresa del sector de desarrollo del sector petrolero y minero, dedicada a la explotación de hidrocarburos y a la producción de energía eléctrica, se dedica a la explotación de hidrocarburos y a la producción de energía eléctrica.	Accesorios y piezas, tuberías, tuberías de acero inoxidable y tuberías de acero inoxidable.	Petróleo	SANTANDER	Alto@zonafrancasantander.com	KILOMETRO 5 CARRETERA VIAL BOGOTÁ - BARRANCOQUILLA Calle 100 No. 45-405 PISO 14-400055 Bogotá, Colombia	Fabrica de accesorios y distribución	Empresa de la región, base parte del abastecimiento de tuberías y tuberías de acero inoxidable y tuberías de acero inoxidable.	HATALLA	EXISTIVO
-	OFFSHORE	Empresa nacional del sector de desarrollo del sector petrolero y minero, dedicada a la explotación de hidrocarburos y a la producción de energía eléctrica, se dedica a la explotación de hidrocarburos y a la producción de energía eléctrica.	Fabricación de tuberías de acero inoxidable y tuberías de acero inoxidable.	Farmacéutica	SANTANDER	Alto@zonafrancasantander.com	INDUSTRIAL DE ACCESORIOS Calle 100 No. 45-405 PISO 14-400055 Bogotá, Colombia	Fabricación de medicinas	Industria enfocada desde ZFS para distribución de servicios de mantenimiento.	HATALLA	CONTACTADO

Figura 5. Matriz de identificación de clientes potenciales (Logística, MAVA, BPO, ITO, KPO)

Fuente: (Zona Franca Santander S.A, 2015) (ZFS)

-Participar en la relación de Zona Franca Santander con empresas potenciales según la matriz de identificación, haciendo el primer contacto con estas y finiquitando un acercamiento entre ambas compañías.

-Identificar y entender el análisis de competencia frente a otras zonas francas del país e internacionales por medio de investigación minuciosa en cuanto a propuestas de valor y en el sector inmobiliario, conociendo así resultados verídicos de posicionamiento frente a las demás.

-Conocer y practicar nuevos métodos de negociación, llevando a cabo un trabajo íntegro en el área de mercadeo de la empresa.

-Generar contenido para redes sociales referenciando información importante para los sectores de interés.

5.2 Aportes del practicante a la empresa.

-Identificación de clientes potenciales: Dejo mi trabajo plasmado en la matriz de identificación de clientes potenciales, con empresas nacionales e internacionales para cada uno de los sectores a los cuales ZFS le apunta, aparte de base de datos con empresas de eventos realizados a los cuales ZFS asistió y otras empresas que destaque como importantes por su operación.

-Análisis de la competencia: Se hizo la actualización del cuadro comparativo de benchmarking que está en el Google drive, buscando tener la información más precisa posible y actualizada para conocer cómo está la competencia y que aspectos debemos mejorar o innovar para lograr generar valor agregado al parque y ser motivo de preferencia por las empresas. También dejo un documento donde por medio de la empresa familiar logre conseguir cotizaciones de otras

zonas francas con sus respectivas propuestas de valor, y otro documento donde se registran unos precios inmobiliarios de competencia indirecta (bodegas en parques o zonas industriales de la ciudad).

-Identificación y análisis de información relacionada con los sectores objetivos:

Se plasma toda la información recopilada en las diferentes presentaciones, de igual manera se utiliza la información para conocer el entorno y el presente de sector.

Apoyo para la generación de contenido para redes sociales referente a sectores de interés: Una investigación a diario consultando los portales asignados por la empresa buscando información de importancia para ZFS o para las empresas instaladas en el parque , entregando esta información al departamento de comunicaciones para que este haga la respectiva publicación en las redes.

-Diseño de propuestas de cada sector objetivo como insumo a la atracción de nuevos clientes: Entrego junto con mi cargo, presentaciones del sector Salud, Agroindustria y Energía enfocados a la tercerización de procesos (BPO, KPO, ITO) ya que fueron declarados como sectores objetivos para ZFS en el 2016, también la presentación de autopartes que fue creada en el 2015, esto con el fin de aportar a la empresa una herramienta muy útil para la atracción de nuevos clientes.

-Participar en la realización o cubrimiento de eventos y congresos de la empresa:

Acudí en representación de ZFS a eventos los cuales fuimos invitados, realizando una tarea informativa acerca de toda la propuesta de valor y de la visión que tenemos como empresa para contribuir al desarrollo de la región.

6. Conclusiones y Recomendaciones.

-El desempeño como profesional en Negocios Internacionales requiere de compromiso para estar actualizado y capacitado frente a las competencias que varían constantemente en el ámbito laboral y específicamente en el área de los negocios.

-Es importante estar informado y preparado frente a los procedimientos de la empresa en el área de estudio para tener claridad y actuar eficientemente ante cualquier evento inesperado.

-Aprovechar de manera positiva las herramientas de la información, ya que son de gran beneficio para promover y publicitar una empresa, un producto o servicio.

Referencias bibliográficas

Zona Franca Santander 2015. Manual del SIG, Bucaramanga, Zona Franca Santander S.A