

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.”

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-Biblioteca

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

Informe de Práctica Empresarial Sigma Soluciones en Sistemas y Computación Ltda

Jorge Eduardo Rincón Quintero

**Informe de práctica presentado como Requisito para optar al título de
Profesional en Negocios Internacionales**

Tutor:

Andrés Leonardo Trillos Celis

Profesional en Comercio Exterior

Universidad Santo Tomás - Bucaramanga

División de Ciencias Económicas Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2017

Dedicatoria

A Dios, por regalarme la capacidad de entendimiento, perseverancia y responsabilidad durante todo este tiempo para que con el pasar de los días, fuera labrando un nuevo camino, donde podría empezar a desarrollarme profesionalmente de la forma más ética y correcta posible; Además del crecimiento personal que tuve en la empresa, gracias a la calidad humana de todos los que pertenecen a esa gran familia, Sigma Ltda.

A mis padres, que día a día me alientan a seguir adelante, a luchar por mis ideales y por ser unos papás constantes, amorosos y responsables, ejemplo a seguir en todos los aspectos de la vida diaria y que a pesar de los problemas nunca desistieron.

Agradecimientos

A Dios, por regalarme la oportunidad de estar acá, de darme la sabiduría en el andar de mi camino y el carácter suficiente para afrontar las diferentes situaciones.

A mis padres, por querer siempre lo mejor para mí, brindarme siempre su apoyo incondicional y ser siempre el mejor ejemplo a seguir.

A Sigma, por permitirme formar parte de su equipo de trabajo y confiar en los conocimientos que tenía para aportarle.

Contenido

	Pág.
Glosario	7
Resumen	9
Introducción.....	10
1. Informe de Práctica Empresarial SIGMA Ltda	11
1.1 Justificación	11
1.2 Objetivos de la Práctica	11
1.2.1 Objetivo general.	11
1.2.2Objetivos específicos:.....	12
2. Perfil de la empresa	12
2.1 Razón Social de la empresa	12
2.2 Nombre comercial	12
2.3 Objeto Social de la empresa	13
2.4 Información de la empresa	13
2.5 Misión.....	13
2.6 Visión.....	14
2.7 Organigrama	14
2.8 Portafolio de productos y servicios	14
2.8.1 SCLA (Sistema de Cumplimiento Legal Ambiental):.....	15
2.8.2 GEA.....	15
2.8.3 Sistema de Residuos (SIRES):	15
2.8.4 Gestión Integral del Agua (AQUA):	15

2.9 Aspectos del mercado que atiende.....	19
3. Cargo y funciones.....	20
3.1 Cargo:	20
3.2 Funciones:.....	21
4. Marco conceptual y normativo	21
5. Aportes	22
5.1 De la estudiante a la empresa	22
5.3 De la empresa a la formación profesional del practicante	23
6. Conclusiones y Recomendaciones.....	23
6.1 Conclusiones.....	23
6.2 Recomendaciones	24

Lista de Tablas

	Pág.
<i>Figura 1.</i> Estructura organizacional Sigma Ltda.....	14
<i>Figura 2.</i> Interfaz del SCLA.....	16
<i>Figura 3.</i> Interfaz de GEA.....	17
<i>Figura 4.</i> Interfaz de AQUA	17
<i>Figura 5.</i> Interfaz de SIRES.....	18

Lista de Apéndices

	Pág.
Apéndice A. Propuesta de Innpulsa Colombia.....	26

Glosario

Comercio exterior: Es una práctica de tipo económica que consiste en comprar, vender, o intercambiar productos, materiales, servicios, entre otros, para lograr como contrapartida de éstos beneficios de tipo económicos.

Corporaciones Autonomas Regionales: son la primera autoridad ambiental a nivel regional. Son entes corporativos de carácter público, creados por Ley.

Material POP: El material POP (Point of Purchase) es una categoría del Marketing que recurre a la publicidad puesta en los puntos de venta, busca generar una permanencia de la marca recurriendo a una gran variedad de objetos donde se puede imprimir o estampar información de la empresa o producto.

SEO: es una sigla que procede de la expresión inglesa Search Engine Optimization. Se trata de la técnica que consiste en optimizar un sitio web para que alcance el mejor posicionamiento posible en los buscadores de Internet.

Software: Según la RAE, el software es un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora.

TIC's: Las TICs (tecnologías de la información y de la comunicación) son aquellas tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, administrar, proteger y recuperar esa información.

Resumen

Sigma Ltda, es una empresa que pertenece al sector TIC', se encuentra ubicada en la ciudad de Bucaramanga, Santander y tiene más de 20 años de estar en el mercado colombiano.

La empresa que se dedica al desarrollo de Software u/o aplicaciones que tienen como objetivo empresas del sector Oil&Gas, estos softwares son herramientas que permiten a sus usuarios organizar su información ambiental, de tal manera que se realice seguimiento al cumplimiento de la normatividad.

Sigma Ltda es una PYME que cuenta con un número de empleados que va desde 10 a 15, dependiendo el número de proyectos que tengan en el momento, su staff está conformado por Ingenieros en sistemas, que son los encargados del desarrollo y mantenimiento de aplicaciones y por las Ingenieras Ambientales, que son las que se encargan del monitoreo de actividades en las aplicaciones, las encargadas de brindar asistencias remotas a las empresas.

Introducción

Dados los procesos de internacionalización que se viven a nivel mundial y que se hacen necesarios para competir en los diferentes mercados, se encuentra la oportunidad de realizar operaciones de comercio internacional a través de procesos de importación y exportación que permiten tener productos o servicios más competitivos.

Por esto, Sigma Ltda, empresa que pertenece al sector TIC'S, y que se encuentra en un programa de exportación TI al mercado peruano, con la Cámara de Comercio de Bucaramanga y Procolombia, busca exportar su software o servicios y abrir nuevos mercados, ante esta situación la empresa pudo evidenciar la necesidad de establecer su departamento de Comercio Exterior con énfasis en Mercadeo, bajo el direccionamiento de una persona, que para el caso fue un estudiante de Negocios Internacionales, capaz de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante su proceso de formación como profesional, permitiendo hacer mejoras en las Estrategias de Mercadeo, optimizar sus recursos, logrando que la empresa genere las utilidades esperada.

De esta manera, se da un trabajo conjunto entre academia y sector empresarial, donde el estudiante tiene la oportunidad de iniciar su vida laboral, de aportar su conocimiento a la empresa y notar el crecimiento de la misma, mediante el proceso de auditoría que este realiza, sus estrategias y propuestas de mejora para todo el proceso de importación.

1. Informe de Práctica Empresarial SIGMA Ltda

1.1 Justificación

Finalizado el plan de estudios universitario y buscando tener contacto con el medio laboral, el estudiante complementará su formación académica con la realización de la práctica empresarial, donde afianzará sus conocimientos y verificará la forma en que se procede en la vida laboral. Con esto, se podrá identificar las fortalezas y debilidades con que éste cuenta, al mismo tiempo que define la rama que quiere seguir dentro de su desarrollo profesional.

En Sigma Ltda, el estudiante se encargará de establecer un departamento de mercadeo sólido, dicho lo anterior, realizará funciones pertenecientes a Estrategias de Mercadeo, enfocadas al Marketing Digital, Posicionamiento de Marca en la Web (SEO), Estrategias de publicidad por Google Adwords, Google Analytics entre otras estrategias de medios digitales; además de funciones adherentes al marketing mix.

1.2 Objetivos de la Práctica

1.2.1 Objetivo general.

Aplicar durante el desarrollo de las labores de la práctica empresarial, las habilidades, destrezas y conocimientos obtenidos durante los semestres de estudio de la carrera de Negocios Internacionales en la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga y de esta forma conformar un Departamento de Mercadeo sólido en la empresa.

1.2.2 Objetivos específicos:

- Mejorar las Estrategias de Mercadeo de la empresa, enfocarlas al Marketing Digital.
- Abrir nuevos mercados para la empresa.
- Mejorar el posicionamiento de la Marca Sigma Ltda en la Web.
- Mejorar el material POP de la empresa.
- Realizar funciones en cuanto a trámites o procesos necesarios para la obtención de Certificaciones de calidad para la empresa.
- Cumplir con los requisitos exigidos por la universidad para obtener el título de Profesional en Negocios Internacionales.
- Aportar nuevas ideas y procesos que busquen mejorar y dinamizar el funcionamiento de la empresa basadas en la experiencia y conocimientos del estudiante.

2. Perfil de la empresa**2.1 Razón Social de la empresa**

SIGMA Soluciones en Sistemas y Computación Limitada

2.2 Nombre comercial

SIGMA Soluciones en Sistemas y Computación

2.3 Objeto Social de la empresa

Esta empresa tiene como propósito (a) consultoría y asesoría tecnológica y de comunicaciones (b) consultoría y servicios medioambientales. (c) desarrollo de aplicaciones o software para el sector *oil & gas* (d) desarrollo y utilización de programas de SIG.

2.4 Información de la empresa

Ubicación: Calle 31A #26-15 Oficina 703

Centro Empresarial La Florida

Floridablanca, Santander, Colombia.

Teléfono: +57-7-6393013

Email: contacto@sigmasig.net

2.5 Misión

Fabricar productos de software y brindar consultoría de proyectos para la gestión ambiental y geográfica que se adapten a las necesidades específicas de nuestros clientes, aportando a la sostenibilidad de sus organizaciones, para lo cual contamos con sólida experiencia, tecnología de punta, personal competente y compromiso con la mejora continua para el logro de la satisfacción de nuestros clientes.

2.6 Visión

Nuestra visión para el año 2021 es ser una empresa con liderazgo nacional y con participación internacional, en la fabricación de productos de software y brindar consultoría de proyectos para la gestión ambiental y geográfica, ofreciendo soluciones innovadoras y con un talento humano altamente calificado para lograr el reconocimiento y satisfacción de todos los grupos de interés.

2.7 Organigrama

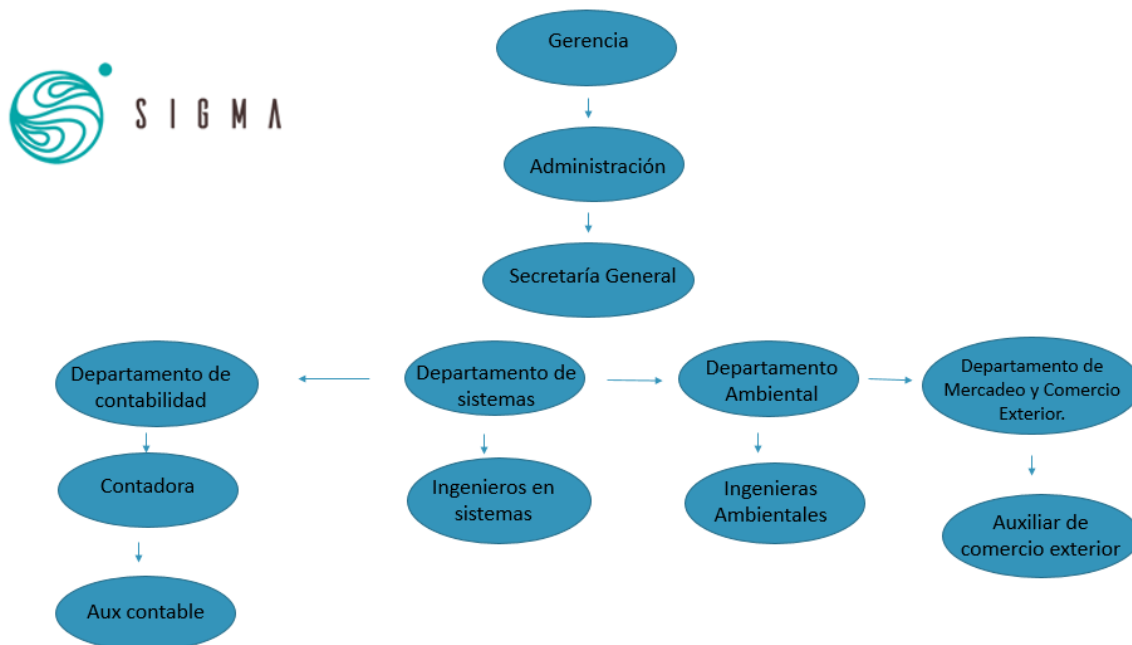


Figura 1. Estructura organizacional Sigma Ltda

2.8 Portafolio de productos y servicios

2.8.1 SCLA (Sistema de Cumplimiento Legal Ambiental):

Es una herramienta que permite a los usuarios organizar su información ambiental de tal manera que se realice seguimiento al cumplimiento de la normatividad mediante la definición de acciones a ejecutar, asignación de los responsables e ingresos de los soportes respectivos.

2.8.2 GEA**2.8.3 Sistema de Residuos (SIRES):**

Permite a la empresa mantener un control de los diferentes residuos sólidos generados en un área de trabajo, facilitando el seguimiento al cumplimiento de los indicadores ambientales de producción, tratamiento y disposición final, así como el acatamiento de los requisitos legales dispuesto en la normatividad.

2.8.4 Gestión Integral del Agua (AQUA):

Permite realizar la evaluación de la huella hídrica, mediante la cual se establecen soluciones para la mitigación de la contaminación del recurso, y se definen medidas de manejo ambiental para la utilización racional del agua.



Figura 1. Interfaz del SCLA

Fuente: sigmasig.net/



Figura 2. Interfaz de GEA.
Fuente: sigmasig.net/



Figura 3. Interfaz de AQUA
Fuente: sigmasig.net/

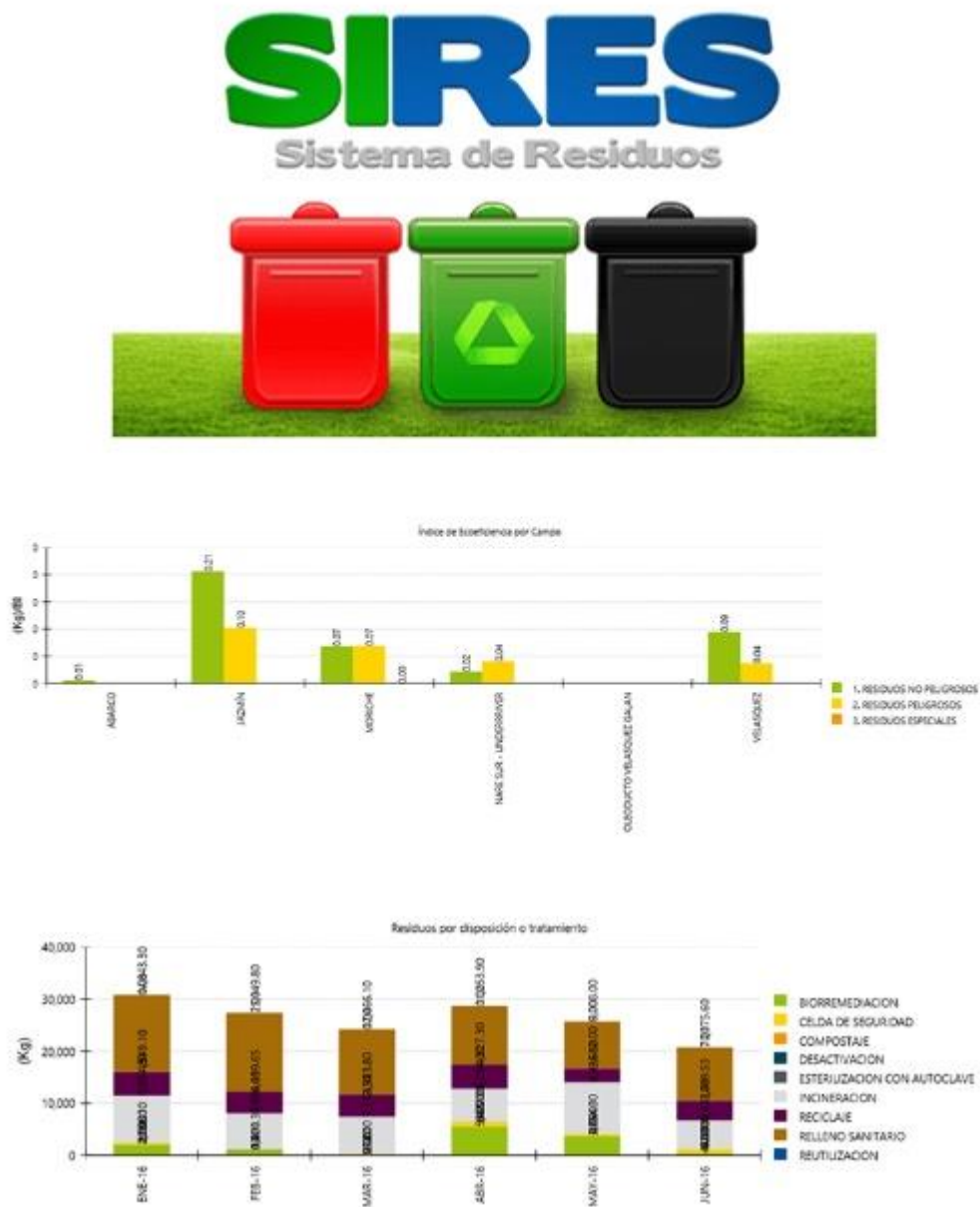


Figura 4. Interfaz de SIRES
Fuente: sigmasig.net/

2.9 Aspectos del mercado que atiende

La importante participación que tiene el sector Hidrocarburos en las economías de países como Ecuador, Perú, Brasil y Colombia, por mencionar algunos, lo hacen sin duda un sector con un alto potencial de crecimiento en la región; también el buen entorno Macroeconómico que viene registrando Perú los últimos años, además como lo refleja el Doing Business "Perú continúa en la clasificación como una de las mejores economías donde es más fácil hacer negocios en América Latina para el año 2015, lo cual la ubica en la segunda posición en Latinoamérica (Puesto 35 a nivel mundial)". Así mismo Perú se encuentra localizado dentro de una de las más prolíficas tendencias o zonas ricas en hidrocarburos de América del Sur lo cual, lo hace un País atractivo para los inversionistas; "Se estima que menos del 50% de los yacimientos de petróleo en el país están siendo explotados", además el sector de Hidrocarburos registra un crecimiento del 18% anual y 32% de crecimiento de la inversión en los en proyectos enfocados hacia el sector de Hidrocarburos en Perú. Desde el 2010 hasta el 2014 el número de pozos descubiertos (783 año 2014) y en exploración (130 Año 2014) ha venido en aumento. Históricamente en el mundo se conocen variedad de catástrofes ambientales causadas por derrames de crudo y contaminación por minería a cielo abierto entre otras, esto hace que los gobiernos tomen medidas con el fin de regular las actividades que puedan afectar el medio ambiente. Las empresas del sector Minero/Energético por desconocimiento de la normatividad o por falta de herramientas del equipo encargado de la correcta gestión, incurren en sanciones significativas o multas económicas que afectan el normal desempeño de los proyectos. Las penalidades por infracciones ambientales se implementaron en Perú desde el 2010 y han

ido en aumento. En el primer año, se imputaron 6 sanciones que totalizaban 540 UIT (cada UIT tienen un valor aproximado de \$1286 dólares). En el 2011, fueron 94 multas y un monto superior a las 11 mil UIT. Al año siguiente 2012, el número se disparó hasta 289 penalidades, en la actualidad ha seguido aumentando. En Perú existen más de 65 empresas que pertenecen al sector energético (Minería y Gas), la mayoría son empresas PYMES y gran parte de estas no tienen interés en implementar sistemas ERP (enterprise resource planning) con altos costos y complejidad de implementación como SAP (ERP de origen alemán) u ORACLE (ERP de origen estadounidense) por sus altos costos. En el sector no existe una solución o software posicionada en el mercado que ayude a disminuir los riesgos ambientales, un servicio o aplicativo web que permita realizar controles y seguimiento a las obligaciones ambientales para no incurrir en sanciones y que a su vez adapte toda la normatividad del país destino, en este caso Perú, por esto nuestra solución el Software SCLA es una propuesta de valor significativa para los empresarios y el sector en este País.

3. Cargo y funciones

3.1 Cargo:

Auxiliar del departamento de Mercadeo

3.2 Funciones:

- Diversificar Mercados, búsqueda de información comercial para lograr exportar el software SCLA a países como (Perú, Panamá, Ecuador y Brasil) como principales mercados objetivos.
- Aplicar estrategias SEO para de esta forma lograr llegar a un público más objetivo,
- Proceso de búsqueda de licitaciones públicas en fondos como FONADE, DNP, UPME y Corporaciones Regionales, entre otras fuentes.
- Trámites para obtener certificaciones de calidad como ISO, Marca País,
- Trámites para la obtención de derechos de propiedad intelectual de las aplicaciones o software, por medio de la Dirección Nacional de Derechos de Autor en Colombia (DNDA) y por INDECOPI para Perú, principal mercado de exportación.
- Formulación y seguimiento de proyecto de cofinanciación para PYMES por medio de INNPULSA y Procolombia.

4. Marco conceptual y normativo

El hecho de vivir en un mundo que cada día va entrando más en el fenómeno de la globalización, las empresas de la mayoría de los países se han visto obligadas a incursionar en actividades de comercio exterior, ya sea como importadores, exportadores o comercializadores. Para esto, se debe contar con personal calificado, con facilidades de negociación de comunicación en un idioma diferente al nativo, siendo el inglés el llamado “idioma de los negocios”.

Contar con este tipo de personal, les dará un plus a las empresas y les facilitará el entendimiento del mundo global a los empresarios. Dicho personal, podrá encargarse de gran parte del proceso de internacionalización de la empresa, que para el caso concreto de las importaciones se da desde que el Profesional en Negocios Internacionales hace contacto con proveedores en el exterior o abrir nuevos mercados, donde mediante técnicas y tácticas de negociación, logra obtener muchos más beneficios.

5. Aportes

5.1 De la estudiante a la empresa

Mi mayor aporte a sigma fue entregar un departamento de Mercadeo consolidado, unas bases de comercio exterior más sólidas, además el éxito en la participación de la empresa en la convocatoria de Innpulsa Colombia, la cual se ganó y en la que como practicante participé como proponente y encargado de organizar la información de comercio exterior, a la empresa por medio de la convocatoria de Innpulsa se le asignaron unos recursos económicos para mejorar la calidad y los procesos internos de la empresa, y alistar la misma para exportar el servicio a mercados internacionales, inicialmente Perú.

Nota: Anexaré la propuesta con que ganó la empresa y por la cual se le adjudicaron 210 millones de pesos no reembolsables.

5.3 De la empresa a la formación profesional del practicante

Como ya ha sido mencionado Sigma Ltda, le da la oportunidad a la estudiante de aportar todos los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera, poniéndolos en práctica y teniendo contacto con el medio empresarial real, al ritmo del día a día. Así, la estudiante pudo desarrollar una mayor capacidad de respuestas rápidas, oportunas y confiables, adaptándose al cambio de la parte académica a la empresarial.

6. Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusiones

- El hecho de llevar las negociaciones internacionales desde la perspectiva teórica a la realidad, me permitieron afianzar mis conocimientos y reforzar otros, puntos que con el transcurso de la academia no se logra alcanzar.
- La oportunidad que me brindó Sigma de realizar mi práctica, siendo parte de su equipo de trabajo, fue de vital importancia en mi crecimiento personal y profesional, donde estos dos aspectos se pudieron evidenciar durante el desarrollo de mi periodo.
- Realizar práctica empresarial es de vital importancia para los estudiantes de último semestre, ya que de esta manera se puede adquirir experiencia laboral y por tanto, contacto con el medio real, permitiéndole desarrollar capacidades escondidas o simplemente afianzarlas; al mismo tiempo que se hace evidente la necesidad que el sector empresarial tiene de abrir estos espacios, donde también se verán beneficiados,

pues los jóvenes llegan con ideas frescas que permiten un mayor avance en este mundo que se encuentra en constante cambio y con necesidad de actuar bajo riesgos moderados.

6.2 Recomendaciones

- Es importante para la empresa, analizar cuidadosamente los informes presentados durante el desarrollo de la práctica, para tomar decisiones relevantes que repercutirán en la competitividad de la misma en el mercado nacional.
- Teniendo en cuenta las oportunidades laborales que se pueden abrir a los estudiantes en la realización de su práctica empresarial, es de importancia realizar los procesos de aprendizaje tanto teórico como práctico de forma consiente para obtener mejores beneficios personales y profesionales.
- Viendo la necesidad que tiene la empresa por contar con los conocimientos técnicos en el área de los negocios internacionales, es importante que se abra espacio a nuevos practicantes que puedan darle continuidad al crecimiento de ella.

Bibliografía

degerencia.com. Negocios internacionales. Recuperado el día 30 de mayo de 2017 de http://www.degerencia.com/tema/negocios_internacionales

EY Perú. (2016). Peru's oil & gas investment guide 2016 / 2017. Recuperado el día 30 de mayo de 2017 <http://lima.be.mfa.gov.tr/images/localCache/12/5de88bf5-4056-4ca7-b2fa-6dc53a75bc8d.pdf>

Sanguenza Soza, C. (2009). Historia del transporte. Recuperado el día 30 de mayo de 2017 <http://comercio-exterior-idea.blogspot.com.co/2009/03/historia-del-transporte.html>

Ucha, F. (2012). Comercio exterior. Recuperado el día 30 de mayo de 2017 <http://www.definicionabc.com/economia/comercio-exterior.php>

Apéndices

Apéndice A. Propuesta de Innpulsa Colombia

Ver documento en carpeta externa.