

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.es | Diego | | | |
| Lequirer | www.lequirer.com | Diego | | | |
| El Universal | www.eluniversal.com | Diego | | | |
| MACMAP | www.masmacmap.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 | 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.litadex.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 | RESPONSABLE |
| SEMANA 19 - 23 OCTUBRE | | | | | | | |
| 20/10/2015 | Producción de café | 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 aumento por parte de café en Colombia es el más importante de un momento crucial, 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. | Christian Zerato |
| 22/10/2015 | Información Logística | La República | Aumentan los costos de transporte de mercancías | http://www.larepublica.com/actualidad/2015/10/22/aumentan-los-costos-de-transporte-de-mercancias | Se mencionan los principales reportes del país que con un nivel de inflación de 6,6% en octubre, se han visto afectados los costos de transporte de mercancías. | Es necesario que se pueda hacer para la presentación del sector logístico. | Christian Zerato |
| 23/10/2015 | Información de Internet para ZFS | Miunta30.com | Ministerio de Comercio Exterior de Colombia | http://www.miunta30.com/ministerio-de-comercio-exterior-de-colombia | El ministro de Comercio Exterior de Colombia anunció la firma de un protocolo de cooperación técnica con el gobierno de Colombia para el desarrollo de la zona franca de exportación de mercancías. | Importancia de Internet en ZFS, estar atento a las noticias del país y a las noticias de otros países para poder hacer relaciones con empresas multinacionales. | Christian Zerato |
| SEMANA 26 - 30 DE OCTUBRE | | | | | | | |
| 27/10/2015 | Formación de consorcios | Vanguardia.com | Tras el éxito, se construye un consorcio en el sector de la construcción | http://www.vanguardia.com/actualidad/2015/10/27/tras-el-exito-se-construye-un-consorcio-en-el-sector-de-la-construccion | Se menciona que el gobierno nacional aprobó que los empresarios de la construcción se unan para formar un consorcio en el sector de la construcción. | Es una buena oportunidad para la formación de consorcios en ZFS, dando a ver la inversión que se hacen en el sector de la construcción. | Diego Farero |
| 27/10/2015 | Oportunidad de exportar de software | Dinero.com | La industria de software colombiana gana terreno en el mercado | http://www.dinero.com/actualidad/2015/10/27/la-industria-de-software-colombiana-gana-terreno-en-el-mercado | La noticia menciona que la industria de software colombiana está creciendo y que los empresarios de software están ganando terreno en el mercado. | Es la noticia que menciona a algunas empresas colombianas y que se puede exportar internacionalmente con más ingresos y ganancias en el país. | Christian Zerato |
| 20/10/2015 | Información sobre el sector de una empresa internacional | Lequirer | La empresa francesa se prepara para el mercado colombiano | http://www.lequirer.com/actualidad/2015/10/20/la-empresa-francesa-se-prepara-para-el-mercado-colombiano | La noticia menciona que la empresa francesa se prepara para el mercado colombiano. | Si se puede hacer una inversión en ZFS para poder hacer relaciones con ZFS. | Christian Zerato |
| | | | | | Con la noticia de la empresa de café en el | 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% | | | | TOTAL VALORACIÓN | 0,0% cliente no apli |

Figura 4. Análisis de Clientes Potenciales.

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

| FECHA DE IDENTIFICACIÓN | EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO | CARACTERÍSTICAS DEL CLIENTE | PRODUCTOS Y SERVICIOS | INDUSTRIAS DE ALTO VALOR AÑEJADOS | LOCALIZACIÓN | CORREO Y PÁGINA WEB | DATOS DE CONTACTO | REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE | PROPUESTA DE VALOR ZFS | EMBARCADO | ESTADO |
|-------------------------|----------------------------------|---|---|-----------------------------------|--------------|----------------------------|---|--|--|-----------|---------------|
| - | ASBYE | Empresa fabricadora ubicada en Colombia dedicada a la fabricación de componentes para el sector de la construcción de los edificios comerciales para el mejoramiento de la calidad de vida y el uso de la tecnología, se dedica a producir y comercializar de las personas del mundo. | Investigación y desarrollo en Farmacéutica | Farmacéutica | Brasil | Alto2.com.co/abysa.com | Dirección Calle: 100 No. 45 Piso 14 Bogotá, Colombia Teléfono: (57) 4322288 Fax: (57) 4322238 Email: ventas@abysa.com, abysa.com, abysa.com, abysa.com | Realizar un perfil de cliente con el propósito de analizar el mercado de distribución de productos de distribución en diversos sectores. | Se trata de un fabricante que produce en Colombia, Zona Franca Santander, para ser distribuido en el mercado colombiano de productos de distribución. | | POR CONTACTAR |
| - | IMFRANCOL | Empresa dedicada a la fabricación de componentes para el sector de la construcción de los edificios comerciales para el mejoramiento de la calidad de vida y el uso de la tecnología, se dedica a producir y comercializar de las personas del mundo. | Farmacéutica, hidrocarburos, servicios | Farmacéutica | Brasil | Alto2.com.co/abysa.com | Calle 100 No. 45 - 405 PISO 14 - BOGOTÁ P.O. BOX 1004055 Bogotá, Colombia | Mejores niveles de producción y distribución | Industria especializada desde ZFS | | POR CONTACTAR |
| - | General Electric | GE es una de las compañías más grandes del mundo. Es una industria que fabrica y se dedica a la fabricación de productos de distribución de alta tecnología, se dedica a producir y comercializar de las personas del mundo. | Alta tecnología de productos, prestación de servicios | Manufacturera | EEUU | Alto2.com.co/ge.com | GE Capital (subsidiaria de GE) - Bogotá, Colombia Calle 100 No. 45 - 405 PISO 14 - BOGOTÁ Bogotá, Colombia | Correlación de productos de distribución de alta tecnología, se dedica a producir y comercializar de las personas del mundo. | Correlación de productos de distribución de alta tecnología, se dedica a producir y comercializar de las personas del mundo. | DALIA | POR CONTACTAR |
| - | OMSA S.A | Empresa dedicada a la fabricación de componentes para el sector de la construcción de los edificios comerciales para el mejoramiento de la calidad de vida y el uso de la tecnología, se dedica a producir y comercializar de las personas del mundo. | preparación de alimentos, fabricación de productos de distribución y gestión de servicios de distribución y gestión de servicios de distribución | Alimentaria | Brasil | Alto2.com.co/omsa.com | Calle 100 No. 45 - 405 PISO 14 - BOGOTÁ Bogotá, Colombia | Creación de perfil de cliente | Empresa de manufactura especializada del sector alimentario. | | POR CONTACTAR |
| - | INDUSTRIAS Y MONTAJES S.A.S | Empresa dedicada a la fabricación de componentes para el sector de la construcción de los edificios comerciales para el mejoramiento de la calidad de vida y el uso de la tecnología, se dedica a producir y comercializar de las personas del mundo. | Industria de fabricación de piezas para el sector de la construcción de los edificios comerciales para el mejoramiento de la calidad de vida y el uso de la tecnología, se dedica a producir y comercializar de las personas del mundo. | Manufacturera | SANTANDER | Alto2.com.co/indus.com | Carrera 148 No. 141 - Zona Franca Santander, Bogotá, Colombia Calle 100 No. 45 - 405 PISO 14 - BOGOTÁ Bogotá, Colombia | Fabricación de productos de distribución de alta tecnología, se dedica a producir y comercializar de las personas del mundo. | Empresa de la región, parte del abanico de productos de distribución de alta tecnología, se dedica a producir y comercializar de las personas del mundo. | NATALIA | CONTACTADO |
| - | MULTISERVICIOS INDUSTRIALES LTDA | Empresa dedicada a la fabricación de componentes para el sector de la construcción de los edificios comerciales para el mejoramiento de la calidad de vida y el uso de la tecnología, se dedica a producir y comercializar de las personas del mundo. | Servicios de distribución, servicios de distribución y gestión de servicios de distribución | Manufacturera | SANTANDER | Alto2.com.co/multiserv.com | Bogotá, Colombia | Fabricación de productos de distribución de alta tecnología, se dedica a producir y comercializar de las personas del mundo. | Empresa de la región, parte del abanico de productos de distribución de alta tecnología, se dedica a producir y comercializar de las personas del mundo. | NATALIA | CONTACTADO |
| - | INDUSTRIAL DE ACCESORIOS | Empresa dedicada a la fabricación de componentes para el sector de la construcción de los edificios comerciales para el mejoramiento de la calidad de vida y el uso de la tecnología, se dedica a producir y comercializar de las personas del mundo. | Industria de fabricación de piezas para el sector de la construcción de los edificios comerciales para el mejoramiento de la calidad de vida y el uso de la tecnología, se dedica a producir y comercializar de las personas del mundo. | Manufacturera | SANTANDER | Alto2.com.co/indus.com | Bogotá, Colombia | Fabricación de productos de distribución de alta tecnología, se dedica a producir y comercializar de las personas del mundo. | Empresa de la región, parte del abanico de productos de distribución de alta tecnología, se dedica a producir y comercializar de las personas del mundo. | PAOLA | RESISTO |
| - | Industria | Empresa dedicada a la fabricación de componentes para el sector de la construcción de los edificios comerciales para el mejoramiento de la calidad de vida y el uso de la tecnología, se dedica a producir y comercializar de las personas del mundo. | Industria de fabricación de piezas para el sector de la construcción de los edificios comerciales para el mejoramiento de la calidad de vida y el uso de la tecnología, se dedica a producir y comercializar de las personas del mundo. | Manufacturera | SANTANDER | Alto2.com.co/indus.com | KILOMETRO 5 BARRIO VIAL BOGOTÁ Calle 100 No. 45 - 405 PISO 14 - BOGOTÁ Bogotá, Colombia | Fabricación de productos de distribución de alta tecnología, se dedica a producir y comercializar de las personas del mundo. | Empresa de la región, parte del abanico de productos de distribución de alta tecnología, se dedica a producir y comercializar de las personas del mundo. | NATALIA | RESISTO |
| - | Oficina | Empresa dedicada a la fabricación de componentes para el sector de la construcción de los edificios comerciales para el mejoramiento de la calidad de vida y el uso de la tecnología, se dedica a producir y comercializar de las personas del mundo. | Farmacéutica y servicios de distribución | Farmacéutica | SANTANDER | Alto2.com.co/oficina.com | INDUSTRIAL DE ACCESORIOS BOGOTÁ | Fabricación de productos de distribución de alta tecnología, se dedica a producir y comercializar de las personas del mundo. | Industria de la región, parte del abanico de productos de distribución de alta tecnología, se dedica a producir y comercializar de las personas del mundo. | NATALIA | CONTACTADO |

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

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

4.3 Benchmarking Análisis de la competencia:

| | Zona Franca Santander | Zona Franca de Cucuta | Zona Franca Bogotá | Zona Franca del occidente | Zona Franca de Tocancipá | Zona Franca Intex zona | Zona Franca Metropolitana | Zona Franca de Pereira | Zona Franca Andina | Zona Franca de Ibagué |
|----------------------------|--|--|---|--|--|---|---|--|--|--|
| Ubicación | Bucaramanga Santander | Cucuta | Bogotá Cundinamarca | Moqueza Cundinamarca | Tocancipá - Cundinamarca | Siberia-Funza Cundinamarca | Cota Cundinamarca | Pereira - Risaralda | Manizales - Caldas | Ibagué - Tolima |
| Antigüedad | 2008: Legalmente Constituida. 2009: Declarada como la primera Zona Franca Permanente del Departamento. 2010: Construcción. | 1984: se declara zona franca de Bienes y Servicios. 1986: se designa como usuario operados a la sociedad zona franca de bienes y servicios. 2001: se designa como usuario operador a Zona Franca Bogotá 2013: usuario operador Zona Franca Internacional del valle de aburra. | 1984: Inicia el Proyecto. 1986: Entrega de la obra e Inicio de Operación. | 2008: creación | 2008: declara da zona franca permanente | 2006: Creación de Intex zona: Parque Industrial, Comercial y Zona Franca. | 2012: Se inició operación bajo régimen de Zona Franca 2013: construyen los primeros centros de distribución y oficinas | 2010: Aprobada como Zona franca internacional de Pereira | 2008: se constituye zona franca andina s.a.s | En Julio de 2014 se constituye sociedad F. Zona F Industrial y de la Zona F de Ibagué. El 02 de julio de 2014: se declara mi resolución 02 de julio de 2014 la Zona F Ibagué occ. Franca Pe por un término de 20 años. |
| Oferta Inmobiliaria | Venta y arriendo de: • Bodegas • Lotes • Oficinas • Yard • Sala de reuniones/h. • Oficinas/h. • Locales comerciales • Show Room. | Venta y arriendo de: • Lotes • Bodegas | Venta y arriendo de: • Bodegas. • Lotes • Oficinas • Patios • Naves Industriales. • Edificios Inteligentes. • Business center • Locales Comerciales • Servicios de asesoría profesional. | Venta y arriendo de: • Bodegas • Lotes • Oficinas • Patio cubierto | Venta y arriendo de: • Bodegas • Lotes • Oficinas • Patio cubierto | Venta y arriendo de: • Lotes • Bodegas • Business center | Venta y arriendo de: • Bodegas | Venta y Arriendo de: • Bodegas • Lotes | Venta y Arriendo de: • Bodegas • Lotes • oficinas | Venta y Arriendo de: • Bodegas • Lotes • oficinas |
| Área Total (m2) | 294.397,80 | 200.000,00 | 640.099 | 328.717 | 387.000 | 820.000 | 236.320 | 273.000 | 220.000 | 231.000 |

| CONCEPTO | UMEDID | ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|-----------|--|--|----------------------------|---|---|---|--|---|---------------------------------------|-----------------------|------------------------------|-------------------------|---|--|-------------------------------------|---------------------------------|----|
| | | SANTANDER | CUCUTA | BOGOTÁ | OCIDENTE | TOCANCIPÁ | INTEXZONA | METROPOLITANA | PEREIRA | MANIZALES | TOLIMA | QUINDIO | ANTIOQUIA | ANTIOQUIA | HUILA | IBAGUÉ | IBAGUÉ | |
| USUARIO OPERADOR | - | ZF Santander S.A | ZF Cucuta | ZF de Bogotá S.A | ZF de Occ. S.A | ZF Tocancipá | ZF Intexzona S.A | ZF Metropolitana | Zona Franca Pereira | Zona Franca Andina s.a.s | Zona Franca de Ibague | Zona Franca del eje cafetero | Zona Franca de rionegro | Zona Franca internacional del valle de aburra | Zona Franca urcolombiana | ZF de Briquita SA | ZF de Br... | |
| FINCA RIZ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 Área total | m2 | 316.800 | 200.000 | 1.000.000 | 328.000 | 387000 | Primera Etapa 200.000, segunda etapa 600.000, 820.000 | 236.320 m² | 273.000 m² | 220.000 m2 Primera etapa 50.000 m2 | | | 410.000 m2 | 207.000 m2 | 510.900 m2 | 1.200.000 | 1.000.000 | |
| 2 Lotes disponibles | m2 | Lotes urbanizados desde 1.100 m2 hasta 12.000 m2 - Bodegas de 605 m2 hasta 751 m2 - Oficinas desde 30 m2 | Lotes desde 180 m2 para arriendo, oficinas desde 30 m2 | Bodegas a partir de 500 m2 | Lote de 1170 m2 bodegas desde los 600 m2 hasta los 1.800 m2 | Lotes urbanizados desde 500 m2 y Bodegas desde 500 m2 | Bodegas desde 1.700m2, lotes urbanizados desde 1.900 m2 | Área de bodegas desde 1.900 m2 Área de Oficinas 11.000 m² | Lotes desde 1.900 m2 Bodegas desde 1000 m2 | Lotes desde 500 m2 | | | Bodegas desde 1000 m2 | | Lotes desde 1.700 m2, Bodegas desde 1.200 m2 | Lote desde 2.000 m2 solo para venta | Lotes de m2 y G desde 1 solo pa | |
| RENTA MENSUAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 Lotes o patios | \$m2 +Mes | 7.000 | 4.000 | | N/A | | | | 5.000 | | | | N/A | | N/A | | N/A | 60 |
| 4 Locales | \$m2 +Mes | N/A | N/A | \$80.000 - \$70.000 | N/A | N/A | | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | | N/A | N |
| 5 Oficinas | \$m2 +Mes | 40.000 | 8.000 | 38000 | N/A | N/A | | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | | N/A | N |
| 6 Bodegas | \$m2 +Mes | 23.000 | 10.000 | 22.300 | 16.770 | 17.000 | | 16.800 | 20.000 | 13.000 | | | 12.000 | 12.000 | | | N/A | 70 |
| VALOR VENTA | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 Lotes o patios | \$m2 | 890.000 | | N/A | 590.000 | 665.000 | | 850.000 | 500.000 | 350000 | | | N/A | | 415000 | | 505.000 | N |
| 8 Locales | \$m2 | N/A | | 7.000.000 | N/A | N/A | No Tiene | N/A | N/A | N/A | | | N/A | | N/A | | N/A | N |
| 9 Oficinas | \$m2 | 4.880.000 | | 3800000 | En un año | N/A | No Tiene | no han iniciado esta fase | N/A | N/A | | | N/A | | N/A | | N/A | N |
| 10 Bodegas | \$m2 | 2.300.000 | | 2.300.000 | 1.800.000 | 2.100.000 | 2.000.000 | 2.000.000 | No venden | 1250000 | | | 1700000 | | | | N/A | N |
| OTROS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 Administración | m2/mes | \$ 650 | incluye en el canon | 650 | \$ 650 | \$ 850 | \$ 900 | no hay un canon establecido | \$ 500 | 400 | | | 671 | | | | 198 | 11 |

Figura 6. Análisis de la competencia.

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

5. Aportes

5.1 Aportes de la empresa al practicante.

-Reunir las capacidades necesarias para abordar de manera positiva, eficiente y profesional en el campo laboral cumpliendo con las obligaciones adquiridas en los plazos establecidos por la empresa.

-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