**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 de práctica empresarial David & Goliath

**Carlos David Amado Guevara**

**Informe final de práctica presentado como requisito para optar el título de profesional de negocios internacionales**

**Luz Helena Agurto Flórez**

**Universidad Santo Tomás**

**División de ciencias económicas, administrativas y contables**

**Facultad de Negocios Internacionales**

**Bucaramanga**

**2015**

## Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo en primer lugar a mi madre Asseneth Guevara Conde por ser una mujer fuerte y luchadora que toda su vida se ha dedicado a darnos su amor y comprensión; a mi padre Edgar Amado Duque por ser el pilar que ha mantenido a nuestra familia y nos ha dado la oportunidad de progresar en la vida; a mi hermano Edgar Andrés Amado Guevara por ser mi modelo a seguir he inspirarme a superarlo constantemente; y a mi novia Cindy Xiomara Díaz Corzo por haberme dado estabilidad emocional y apoyo constante en todo momento.

**Tabla de contenido**

Resumen ..... 10

Introducción ..... 11

1 Justificación ..... 12

2 Objetivo General ..... 13

2.2 Objetivos Específicos ..... 14

3 Descripción de las Funciones y Procesos: ..... 15

4 Marco Conceptual: ..... 18

5 Marco Normativo: ..... 20

6 Perfil de la Empresa: ..... 21

6.1 Estructura Organizacional: ..... 22

6.2 Portafolio: ..... 23

6.2.1 Publicidad: ..... 24

6.2.2 Logos: ..... 25

6.2.3 Empaques: ..... 26

6.2.4 Impresiones: ..... 27

6.2.5 Papelería: ..... 28

6.2.6 WEB: ..... 29

6.2.7 Promocionales: ..... 30

7 Aspectos del mercado y aspectos económicos: ..... 31

8 Aportes del practicante a la empresa ..... 33

9 Aportes de la empresa a la formación del practicante ..... 35

10 Conclusiones ..... 36

11 Recomendaciones ..... 37

12 Referencias bibliográficas ..... 38

13 Apéndices: ..... 39

13.1 Programa automático Excel para la empresa David & Goliath creado por el estudiante Carlos David Amado Guevara. ..... 39

13.2 Desarrollo de informes de Google analitics para la entrega a los clientes..... 43

13.3 Desarrollo de propuesta de mejoramiento de imagen (Branding) del corredor inmobiliario Michel Marchand..... 44

## Tabla de figuras

Figura1 ..... 22
Figura2 ..... 23
Figura3 ..... 24
Figura4 ..... 25
Figura5 ..... 26
Figura6 ..... 27
Figura7 ..... 28
Figura8 ..... 29
Figura9 ..... 30
Figura10 ..... 32
Figura11 ..... 39
Figura12 ..... 39
Figura13 ..... 40
Figura14 ..... 40
Figura15 ..... 41
Figura 16 ..... 41
Figura17 ..... 42
Figura18 ..... 43
Figura18 ..... 43
Figura19 ..... 44
Figura20 ..... 44
Figura21 ..... 45
Figura22 ..... 45
Figura23 ..... 45

Figura24 ..... 46

## Resumen

Este informe se basa en la experiencia adquirida durante los seis (6) meses de practica establecida por la universidad santo tomas como requisito de grado, en la cual se explicaran las exigencias vividas en el desempeño de programas como google analitics y google adwords para el desarrollo de informes ejecutivos, análisis de datos y creación de tablas Excel de indicadores para un mayor entendimiento por parte de los clientes.

La experiencia adquirida desempeñada como practicante, permite dar a conocer de manera real los negocios internacionales, e integrar los conocimientos académicos y teóricos adquiridos de la educación con la práctica ejercida dentro de una empresa.

Para finalizar se describirán las enseñanzas y aportes que la empresa brinda a todos los practicantes que tienen el privilegio de desempeñar funciones acordes a los negocios internacionales haciendo un mayor énfasis en el marketing internacional, a su vez, el practicante aporta a la compañía los conocimientos adquiridos durante su formación profesional.

## Introducción

El marketing internacional, como eje central para el desarrollo de los negocios internacionales busca la satisfacción bilateral entre dos países, siendo este fundamental para la ampliación de mercados intercontinentales. Este se puede definir como un sistema que desarrolla estrategias competitivas para entrar a un nuevo mercado global, ya sea con un producto o un servicio, que se pueda ofrecer para satisfacer a los clientes potenciales.

Los negocios internacionales hoy en día no se enfocan solamente al medio tradicional, sino, a medida que ha avanzado la tecnología han entrado en un estado de adaptación, en el cual poco a poco se han ido adquiriendo habilidades que permiten hacer frente a este nuevo reto, por eso vale la pena resaltar la importancia que este avance tiene en el desarrollo de futuras herramientas que nos ayuden a facilitar las negociaciones internacionales.

Las universidades incentivan la integración entre la academia y experiencia profesional, dando la oportunidad al estudiante de estar en contacto con este entorno. Esta acción permite además de la experiencia, un mejor aprendizaje basado en vivencias que serán fundamentales para el futuro tanto del profesional como de las directrices que se desempeñaran a nivel general, en cuanto a lo referente a sus estrategias, para poder desempeñar un excelente trabajo y darle a las negociaciones internacionales una nueva dirección con una implantación de un horizonte útil y actualizado que permita su crecimiento y mantenimiento.

# 1 Justificación

El motivo de esta práctica es dar a conocer a los estudiantes el fin del ciclo educativo y el comienzo de uno laboral, de esta manera se busca integrar la academia con la experiencia profesional para capacitar a los graduados y desarrollar habilidades que les permitan ser competitivos en el mundo empresarial.

Los profesionales en negocios internacionales, en la región de Santander, se han dado cuenta de las falencias que se presentan con la adaptación de nuevas tecnologías y de la implementación del marketing internacional dentro de las compañías, como el desarrollo de productos y de estrategias que hagan a nuestros empresarios competitivos a nivel mundial.

Los negocios internacionales no son una ciencia, es el estudio mediante el cual al pasar los años puede entrar en un estado obsoleto en el cual dejaremos de ser competitivos, he aquí la importancia de que las universidades suplan esa falencia y modifiquen de forma progresiva esta carrera permitiendo el uso y el aprendizaje activo en materia de tecnologías.

# 2 Objetivo General

Elaborar herramientas sistemáticas que faciliten al empresario analizar y desarrollar estrategias que permitan a la empresa David & Goliath dar una mejor experiencia comercial a sus clientes.

## 2.2 Objetivos Específicos

1. Analizar la información brindada por el gerente de la compañía para la toma de decisiones.
2. Organizar la información adquirida por indicadores según las especificaciones del gerente que permitan tener una idea clara de la situación actual de las empresas.
3. Desarrollar programas automáticos por medio de tablas Excel que permitan al gerente comprender más fácilmente la situación de los clientes y tomar las decisiones pertinentes.
4. Brindar apoyo en las diferentes áreas de la empresa para disminuir los tiempos de entrega de los proyectos que se deben realizar.
5. Crear informes mensuales, trimestrales y anuales que permitan al cliente tener una clara visión de la evolución de su empresa.

# 3 Descripción de las Funciones y Procesos:

1. Programación y desarrollo de archivos Excel con el fin de realizar análisis de datos adecuados.

En este paso el tutor proporciona una gran cantidad de información que se debe organizar para una mejor comprensión de estos por: fechas, presupuestos, indicadores, etc.

2. Comprobación de datos de google analitycs y google adwords por medio de los documentos Excel.

El tutor permite el acceso a estos programas en los cuales tiene una gran base de datos, que se deben corroborar para la creación de informes que él entregará a los clientes.

3. Desarrollo de reportes mensuales, trimestrales y anuales para los clientes de la compañía.

Con los datos anteriores, se crean graficas de Excel con los datos que el gerente precisa, con el fin de hacer un informe económico mensual, trimestral o anual para la comprensión y explicación más sencilla de esta información a los clientes.

4. Ayuda de modificación de plataforma virtual de la compañía *cinquiemesaison* en la cual se realiza la labor de búsqueda y organización de carpetas con fotos actualizadas de los destinos turísticos de cada una de ellas.

Esta actividad consiste en actualizar una página de internet, donde se realiza la actualización de las imágenes que estaban desactualizadas o que no eran buenas para llamar la atención de los consumidores de esta empresa de viajes turísticos.

5. Asistir a las reuniones de los clientes.

En esta función el cliente dice cuáles son las especificaciones del trabajo el cual necesita que la compañía elabore, el grupo de trabajo hace preguntas, toma nota y hace grabaciones orales de las exigencias que el cliente busca para el desarrollo del proyecto.

6. Asistir a las reuniones de departamentos.

Estas reuniones se hacen al principio de cada semana y se realiza un check list el cual sirve para saber en qué proceso va cada proyecto, en qué departamento se encuentra y cuál es su situación actual para la cooperación conjunta entre los departamentos y así cumplir los plazos de entrega.

7. Realizar la coordinación entre los departamentos de clientes, mercadeo, diseño y producción.

En este proceso se manejan por tiempos el desarrollo de cada actividad de un proyecto en la cual el departamento de clientes da las exigencias a el departamento de mercadeo, quien se encarga de realizar los estudios correspondientes con respecto a las demandas del cliente, esa información es pasada a el departamento de diseño el cual se encarga de realizar bocetos publicitarios y al finalizar pasa al departamento de producción que es el encargado de materializar el producto.

8. Realizar un seguimiento constante de las fechas de entrega, para mantener cada proyecto al día y en orden.

En este proceso se presta un acompañamiento en el cual se mantiene coordinada la comunicación entre los departamentos, este proceso es vital para un desarrollo progresivo, el cual es efectivo para no incumplir en los plazos de entrega a los clientes.

9. Recoger documentos he información requerida para los departamentos de mercadeo y diseño.

En este paso se escucha las exigencias de los departamentos, en el cual se realiza una labor de investigación o desarrollo de documentos el cual permita a estos departamentos un trabajo más afectivo.

10. Participar en sesiones de BRAINSTORMING cuando se requiera.

Estas sesiones se presentan al momento de crear un nombre para un producto, una campaña o un programa, en estas sesiones cada integrante da uno o varios posibles nombres los cuales se debatirán entre todo el grupo y se dará a conocer el ganador.

11. Asistir al gerente de cuentas con el manejo de las campañas de internet incluyendo búsqueda por internet, campañas DISPLAY y de SOCIAL MEDIA.

En este paso se analizan algunos indicadores específicos de google adwords y google analitics, los cuales permiten que el gerente de cuentas tome decisiones de reducir costos eliminando las campañas de internet en horas o días determinados los cuales están generando mayores gastos y menores beneficios a nuestros clientes.

12. Asistir en las evaluaciones de mercado ONLINE para los nuevos proyectos.

Se analizan las tendencias de consumo en internet para conocer la viabilidad del proyecto y buscar oportunidades las cuales la empresa pueda aprovechar.

# 4 Marco Conceptual:

1. **Marketing internacional:** Sistema que desarrolla estrategias competitivas para entrar a un nuevo mercado global, ya sea con un producto o un servicio, que se pueda ofrecer para satisfacer a los clientes potenciales.

2. **Excel:** Es un software que permite crear tablas, calcular y analizar datos. Este tipo de software se denomina software de hoja de cálculo.

3. **Google analytics:** Es un sistema de análisis y estadísticas brindado en forma gratuita por Google Inc. que sirve para analizar diferentes aspectos del funcionamiento de una página o sitio web. Un aspecto muy importante de Google Analytics es que permite, entre otras cosas, analizar el rendimiento de un sitio web en función a su diseño y que puede trabajar integrado con las estadísticas de Google AdWords y Google AdSense.

4. **Google adwords:** Es el programa de publicidad patrocinada de Google Inc. Este sistema se basa principalmente en la publicación de anuncios que se muestran en la parte superior y en la parte lateral derecha de los resultados de búsqueda del buscador Google. Los anuncios de Google AdWords son también publicados en los sitios que adhieren al sistema de Google AdSense. Los anunciantes pagan un costo por cada click recibido del servicio de Google AdWords.

5. **Página web:** Es un documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes, y muchas otras cosas, adaptada para la llamada World Wide Web, y que puede ser accedida mediante un navegador.

6. **Brainstorming**: Es una técnica basada en la exposición de manera informal y libre de todas las ideas en torno a un tema o problema planteado que ayuda a estimular la creatividad.

7. **ATL:** Es una estrategia que consiste en usar medios convencionales que generalmente son costosos, entre ellos los medios de comunicación masivos tal como televisión, radio, diarios, revistas, entre otros.

8. **BTL:** Es una estrategia que consiste en la utilización de medios alternativos empleando formas de comunicación no masivas dirigidas a segmentos específicos y desarrollada para el impulso o promoción de productos o servicios mediante acciones cuya concepción se caracteriza por ser altamente creativo, introduciendo novedosos canales para comunicar mensajes publicitarios y corporativos.

## 5 Marco Normativo:

El gobierno de Canadá se encarga por medio de unas reseñas y artículos de la constitución para dar el visto bueno de la información que se desea publicar, ya sea con vallas publicitarias, anuncios de televisión o publicaciones web, estas normas van unidas al censorship (censura) que regula los derechos humanos canadienses.

Algunos de estos decretos y normativas según sus años son los siguientes:

1847: *Customs Act*

1892: *Criminal Code* (obscenity, s.179, s.180 - later, s.163)

1959: Amendments to the Criminal Code introduce a new definition of bscenity.

1962: Brodie, Dansky, Rubin v The Queen (Lady Chatterley's Lover) [1962] SCR 681.

1985: Luscher v Deputy Minister, Revenue Canada, Customs and Excise [1985]

1992: R v Butler [1992] 1 SCR 452. (History, 2015)

Estas normas se regulan por medio de agentes de censura que decreta el gobierno para el cumplimiento de estas mismas.

# 6 Perfil de la Empresa:

**Misión:**

Incorpora lo último en tecnología en sus métodos; controla y desarrolla nuevas tecnologías. Prueba cada concepto antes de su comercialización; explorar todas las vías para retener sólo lo mejor; el que va a lanzar a nuestros clientes a la vanguardia del mercado. Encuentra las palabras, crear la imagen y posicionar la marca. Este es nuestro mandato, esta es nuestra pasión. Somos constructores. Le sorprenderá. Somos David et Goliat. (Goliath, 2015)

**Historia:**

David et Goliat persiste y firma desde 1997...

Los pasos de bebé... Nuestra empresa empezó en locales modestos con un pequeño equipo decidido y con talento. Catorce años más tarde, la ubicación ha cambiado, aunque David et Goliat ha crecido, los miembros del equipo son tan apasionados como nunca antes.

Pequeño pero descarado... Esta frase encaja bien con nuestra empresa. Nuestro objetivo no es llegar a ser "más grande", sino seguir siendo una agencia que ofrece soluciones eficaces pertinentes, impactantes y de costos para nuestros clientes. Ponemos toda nuestra experiencia en servicio al cliente.

Joven y muy talentoso... Ofrecemos diseño integrado, marketing y web. Creemos que la comunicación debe ser coherente a través de cada vehículo. Somos un equipo que funciona sin particiones con placer en la misma dirección. (Goliath, 2015)

## 6.1 Estructura Organizacional:

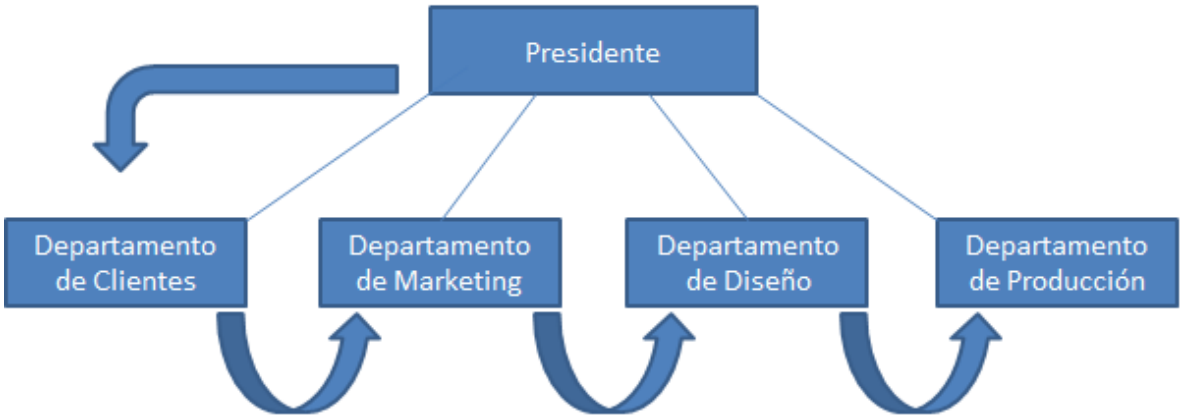



**Figura 1. Estructura Organizacional**

## 6.2 Portafolio:

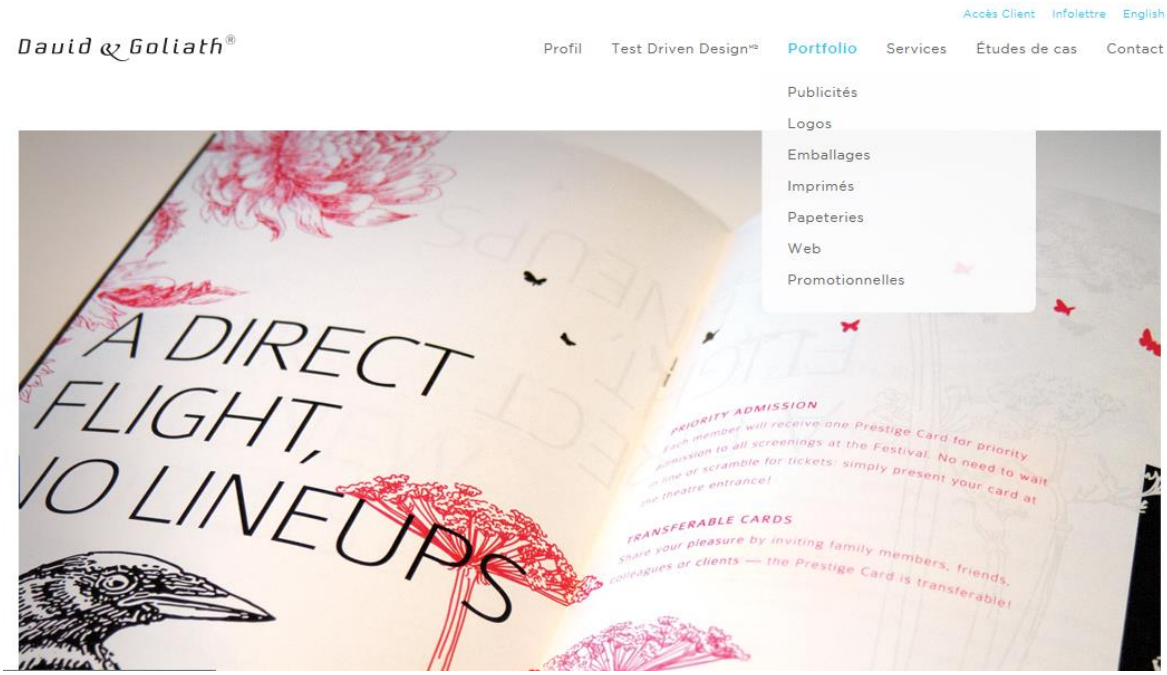



**Figura2: Screenshot Portada**

Fuente: David & Goliarh

Entre los servicios que la empresa David & Goliath presta, encontramos: publicidad, logos, empaques, impresiones, papelería, páginas web y promocionales.

### 6.2.1 Publicidad:

Es uno de los servicios que la empresa David & Goliath presta a sus clientes en el desarrollo de campañas ATL que ayude a incrementar las utilidades generadas por estas. La compañía ha creado diferentes campañas, en las cuales podemos encontrar clientes como: Université d´ottawa, Martin deschesnes, Hotel le ST-James, Dynamic International, ETC.

**U Ottawa**

**Figura3: Screenshot Publicidad U ottawa**

Fuente: David & Goliath

La universidad de Ottawa, una de las más prestigiosas de Canadá, se acercó a David & Goliath para lanzar una campaña que incentivara a las personas de Montreal a inscribirse en su institución; la compañía opta por crear anuncios publicitarios en una de las zonas más transcurridas por los ciudadanos canadienses como son las estaciones de metro, pero para ahorrar recursos de la universidad, disminuyo los costos seleccionando lugares estratégicos que llamaran la atención de los posibles estudiantes. El lugar designado para esta campaña fue la estación de metro de Berri Uquam.

### 6.2.2 Logos:

David & Goliath cuenta con un gran equipo de diseño que se encarga del mejoramiento de imagen de cada compañía supliendo sus exigencias a cabalidad, por este motivo el presidente se encarga de tomar nota de cada aspecto relevante que pueda llegar a generar un sentimiento de satisfacción a el trabajo desarrollado. Algunas de las compañías que se brinda este servicio encontramos: Desine, XO le restaurant, U Ottawa, Delire, Altum, Finalta, ETC.

**Desine:**

**Figura4: Screenshot Logos Desine**

Fuente: David & Goliath

Desine es una empresa canadiense de construcción de casas residenciales. Esta empresa se centra en las arquitecturas modernas y lineales que inspiran al equipo de David & Goliath a crear y diseñar una imagen óptima para esta compañía.

### 6.2.3 Empaques:

David & Goliath es reconocido por diseñar empaques o embalajes que se adecuen al mercado y que logre posicionarse en la mente del consumidor. Por medio de la creación y diseño productos nuevos o mejoramiento de diseño por productos que se encuentren en el mercado. Pero la compañía no se detiene solo en el diseño, David & Goliath cuenta con el departamento de producción que se encarga de hacer tangible en producto. Nuestra compañía ha generado varios diseños y producido empaques o embalajes a empresas conocidas como: Delire, Eurodib, Matfer, Canada Garden, Island Spice, ETC.

Delire:

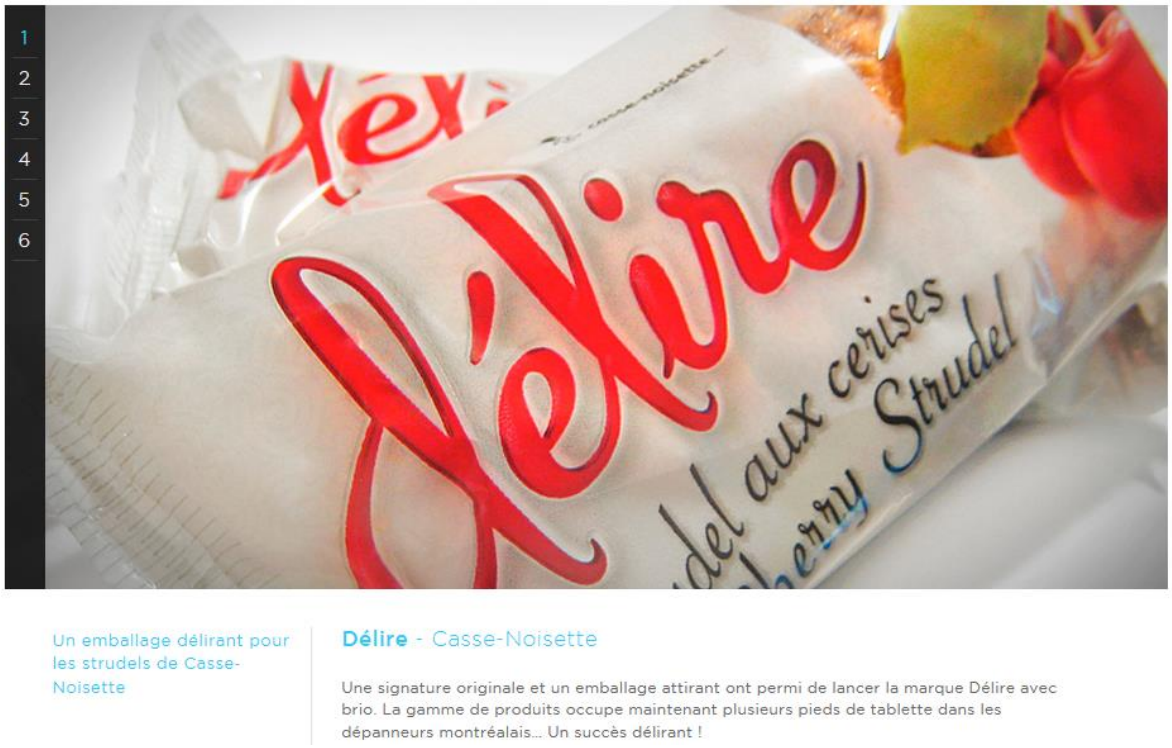



**Figura5: Screenshot Empaques Delire**

Fuente: David & Goliath

Delire es una empresa productora de alimentos que decide lanzar al mercado barras de proteína con sabor a frambuesa; la empresa David & Goliath es la encargada del diseño de marca y la producción del empaque, el cual busca captar la atención de todas las tiendas de Montreal.

### 6.2.4 Impresiones:

David & Goliath cuenta con el personal capacitado para diseñar y la elaborar diferentes catálogos publicitarios o con fines informativos para una empresa o algún evento en particular, entre algunas de las empresas a las cuales se ha prestado el servicio son: Musee McCord, festival des films du monde de Montreal, U ottawa, premex, hotel le St-James, ETC.

**Festival des films du monde de Montreal:**

**Figura6: Screenshot impresiones Festival des films du monde de Montreal**

Fuente: David & Goliath

El festival de cine del mundo de Montreal, es uno de los 25 eventos más importantes de Canadá en el cual se otorgan premios por género, actores, elenco, entre otros. David & Goliath se encarga de crear diferentes catálogos informativos que permitan a la comunidad conocer de qué trata este evento, los días de su realización y algo de historia para tener un mayor entendimiento de este evento internacional.

### 6.2.5 Papelería:

La compañía se encarga de diseñar diferentes tarjetas de presentación o papelería que lleve el logo de cada compañía cliente, y lo produce según las especificaciones del cliente, con el fin de diferenciarlos de los competidores y crear un sentimiento de fidelidad ante la compañía, generando mayor seguridad y compromiso por estas. David & Goliath ha brindado este servicio a diferentes compañías como: XO le restaurant, Desine, Delice royal, Hotel le St-James, ETC.

**Hotel le St-James**

**Figura7: Screenshot papelería St-James**

Fuente: David & Goliath

El hotel st- Jame es un hotel tradicional ubicado en el Viejo Puerto de Montreal, conocido por su forma rustica con un estilo europeo, este hotel es uno de los más antiguos y conocidos en todo Montreal; David & Goliath se ha encargado de generar en los clientes un sentimiento de confianza que los identifica y los hace sentirse parte de esa familia.

### 6.2.6 WEB:

El más importante de los servicios que la empresa David & Goliath brinda a sus consumidores; la compañía se encarga no solamente del diseño, mejoramiento o creación del sistema operativo, sino que a su vez crea diferentes tipos de publicidades online que permite a estas empresas posicionarse en el mercado, vale aclarar que Canadá es un país desarrollado y que en la actualidad el consumo del marketing online ha ido en aumento y la tendencia de este es que continúe al alza. Entre las compañías clientes encontramos: Silver Breeze, Cinquieme saison, Eurodib, Vitarock, ETC.

**Cinquieme saison:**

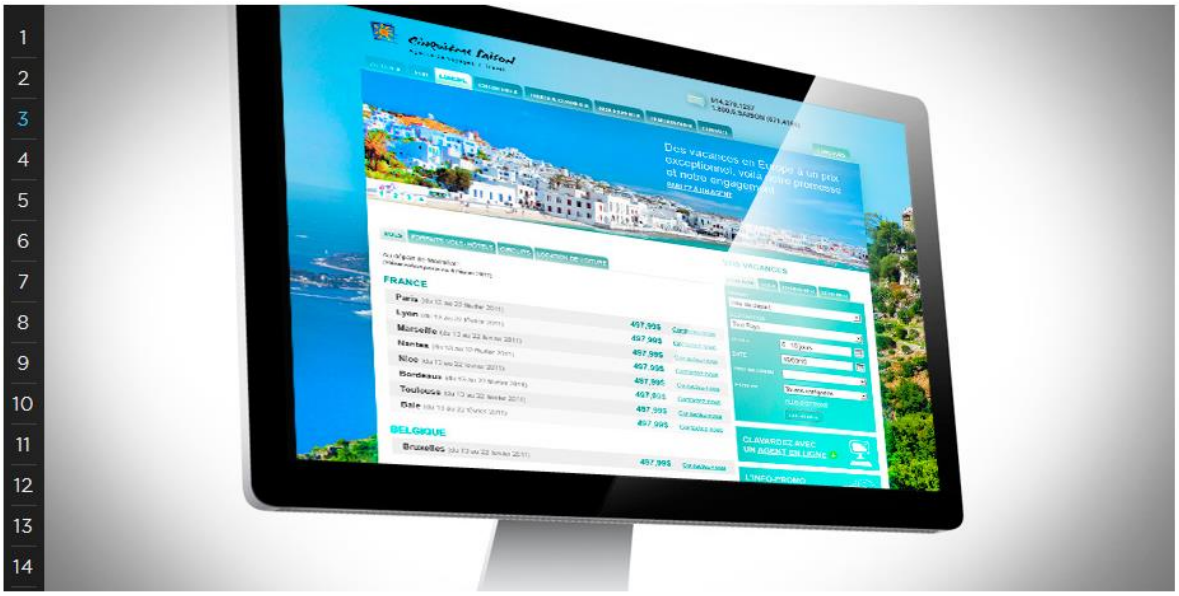



**Figura8: Screenshot web Cimquieme Saison**

Fuente: David & Goliath

Cinquieme Saison es una compañía de viajes turísticos a diferentes partes del mundo, la cual se basa en manejar toda su información por medio de una plataforma virtual que permita a los consumidores conocer por medio de fotos e información la variedad de puntos turísticos que la compañía ofrece.

### 6.2.7 Promocionales:

David & Goliath es conocido en el mercado por ser una empresa pequeña que cuenta con una capacidad de innovación gigante, en este servicio vemos la generación de diferentes campañas BTL que buscan impactar al público y llamar la atención para que estos se interesen por los productos y servicios que las compañías ofrezcan. Algunos clientes reconocidos son: U Ottawa, Premex, Royal Aviation, Bio-Methatech, ETC.

**Bio-Methatech:**

**Figura9: Screenshot promocionales Bio-Methatech**

Fuente: David & Goliath

Bio-Methatech es una compañía que se encarga de la biometanización, que es un proceso bioquímico natural de la recuperación de la fermentación de los residuos orgánicos, que produce energía verde: El biogás. David & Goliath se ha encargado de todo el material BTL que necesita un están o cubículo explicativo para la dar a conocer a los usuarios este sistema novedoso que busca disminuir la contaminación ambiental.

## 7 Aspectos del mercado y aspectos económicos:

**País:** Canadá.

**Idiomas:** Francés e Inglés.

**Población (2015):** 35, 670,433 (Trade, 2015)

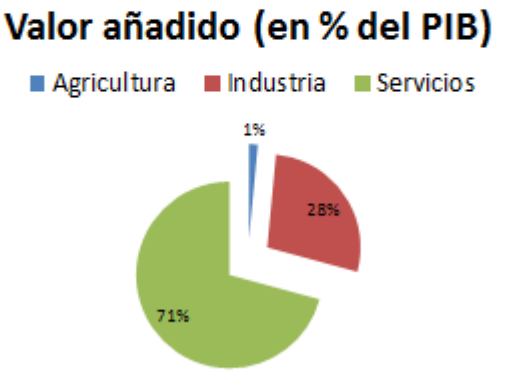
**Moneda:** Dólar Canadiense

**PIB:** 1.827 Trillones ($US) (Bank, 2015)

**Tamaño de la empresa:** David & Goliath es una empresa pequeña que cuenta once (11) integrantes, los cuales trabajan en equipo para desarrollar cualquier reto o proyecto que llegue a la compañía. Se divide en 4 departamentos, clientes, marketing, diseño y producción. Muchas veces los puestos son variables ya que trabajan en equipo y desarrollan diferentes habilidades. No obstante hay puestos específicos pero cada sector se puede apoyar entre si y cada persona está capacitada para desarrollar un cargo que no le corresponda.

**Repartición de la actividad económica por sector de Canadá:**

| Repartición de la actividad económica por sector | Agricultura | Industria | Servicios |
|---|---|---|---|
| Empleo por sector (en % del empleo total) | 2,4 | 21,5 | 76,5 |
| Valor añadido (en % del PIB) | 1,5 | 27,7 | 70,8 |




Fuente: World Bank - últimos datos disponibles.

Figura10: Repartición de la actividad económica por sector de Canadá

Canadá es un país que basa su desarrollo económico del país en el sector de servicios, por ese motivo la empresa David  Goliath cuenta con una gran oportunidad en este mercado en el cual la cultura incentiva a los clientes al uso del marketing para mejorar y aumentar sus ventas.

**Clientes:** David & Goliath cuenta con una gran diversidad de clientes entre los cuales se encuentra: la U ottawa, Gardaworld, Cinquieme saison, Desine, Hotel le St-James, Silver Breeze, Vitarock, Fit for life, entre otras.

**Segmentación:** El target objetivo de la compañía son todas las empresas de Canadá y estados unidos que necesiten los servicios de la compañía, estrategias de marketing, mejoramiento de marca, publicidad, mejoramiento de imagen, desarrollo de logos, desarrollo de producto, campañas online, ETC.

# 8 Aportes del practicante a la empresa

En el trascurso de la práctica empresarial, se tuvo un inicio lento, puesto que el empresario no conocía las habilidades y capacidades que el estudiante podía desempeñar, se presentó una debilidad en cuanto a la comunicación debido a que el practicante se encontraba en un país donde no se habla en el mismo idioma como es Canadá, en el cual se manejan dos idiomas fundamentales como lo son el inglés y el francés. Al pasar el tiempo, se comenzaron a desempeñar labores simples y la comunicación se volvió más fluida, con el buen rendimiento del practicante el empresario jefe decide aumentar el nivel de exigencia.

Las primeras labores desarrolladas, giraban en torno a la elaboración de reportes del análisis mensual sobre el estado actual de las empresas clientes, los cuales se basaban en información suministrada por programas como google analitics, uno de los cuales se usaban como base fundamental, para la creación de estos reportes los cuales se les hacia el análisis correspondiente y se crean tablas dinámicas de Excel con macros automatizando el sistema.

El presidente de la compañía encomienda al estudiante la labor de desarrollar plataformas automáticas en Excel, las cuales se pueden actualizar periódicamente al incluirle la nueva información. El desarrollo de estas plataformas virtuales han sido el aporte más significativo que el practicante ha podido desarrollar durante el proceso formativo, debido a que se han generado varias plataformas a diferentes compañías que han sido usuarios de David & Goliath.

Igualmente otro aporte fundamental ha sido la creación de reportes mensuales, los cuales cuentan con información del estado actual de las compañías clientes y de las comparaciones con respecto al mes anterior para conocer qué medida o acciones se deben tomar para mejorar la condición de la empresa.

Se brinda apoyo al departamento de diseño en la actualización de la plataforma web de Cinquiemsaison, en la cual se cumple una labor de búsqueda, descarga y reforma de las imágenes desactualizadas de este sitio virtual, con el fin de atraer mayor porcentaje de clientes para la empresa.

En el departamento de marketing se realiza una actividad de BRANDING en la cual el cliente Michel Marchand corredor inmobiliario busca construir una imagen de marca, la cual permita que el genere un mayor número de clientes en ese sector; la labor desarrollada permitió realizar el análisis de la situación actual del cliente basándose en la información localizada en el sitio

web de la compañía en la cual trabaja REMAX y su sitio web personal. Al finalizar este análisis, se realiza una comparación con los mejores vendedores en el mismo sector en el cual él labora, se desarrolla una presentación donde se busca dar a conocer las posibles soluciones a la gerente de marketing para la toma de decisiones necesarias, haciendo que sea más llamativa y comercial mejorando así sus ventas.

# 9 Aportes de la empresa a la formación del practicante

El trabajo en la empresa David & Goliath es una experiencia estimulante, en cuanto a las diversas actividades que se realizan en ella, el aprendizaje es llamativo e inspirador, logra estimular al aporte y la retroalimentación; busca brindar al practicante ideas y labores que son necesarias para generar en los clientes un sentimiento de apoyo continuo. Las practicas además de ser inspiradoras, denotan el trabajo constante que se tiene que realizar para poder lograr los objetivos planteados, el camino por recorrer para que la empresa sea estable y tenga oportunidad de hacer a sus clientes felices.

Esta empresa brinda la posibilidad a los futuros empresarios conocer e incorporarse más a fondo sobre los temas tratados, además de informar y estimular el uso de las nuevas tecnologías para lograr mejorías e innovaciones que sean más llamativas en el mercado.

Pero esta oportunidad de realizar la práctica empresarial no solamente enriquece a los empresarios, esta práctica ha proporcionado a los estudiantes capacidades y habilidades que les permiten ser más competitivos a nivel profesional, gracias a la nueva implementación y conocimiento de herramientas como google analitics, google adwords, el manejo de la plataforma virtual de la empresa, la búsqueda y análisis de diferentes sitios web, y la formulación de reportes para clientes, las cuales se podrán poner en practica logrando que estos practicantes sean unos mejores empresarios, más capacitados y mejor adaptados a las nuevas tecnologías.

También ha proporcionado habilidades de comunicación y entendimiento, puesto que al trabajar en grupo se emplean estrategias como la delegación de labores y el desarrollo de las mismas, logran aumentar la capacidad de trabajo en equipo, y enseña una realidad de que es ser un empleado, cumplir horarios, fechas de entrega, revisiones y eficacia en estos son fundamentales, puesto que no se trabaja o se hace una labor por una nota, se hace por la satisfacción que el cliente o el jefe pueda obtener de nuestro trabajo realizado.

# 10 Conclusiones

Para concluir se debería resaltar la importancia de estas prácticas empresariales, puesto que gracias a estas, los estudiantes de la UNIVERSIDAD SANTO TOMAS son más competitivos al nivel profesional, de igual manera muchas de estas empresas dan a estos practicantes la oportunidad de ejercer su profesión en la misma y continuar no como un practicante sino como un empleado de la compañía.

También se pudo poner en práctica los conocimientos brindados por la academia, y dar a conocer los alcances que tienen y las fallas que van apareciendo a medida que el tiempo de práctica se va prolongando; al finalizar las pasantías, se logra ver el mejoramiento que se ha obtenido y así poder alcanzar la satisfacción propia, que ningún jefe o profesor puede generar.

Cuando se siente que se ha trabajado bien, que todas las labores están bien desarrolladas y que no se ha necesitado ayuda de un colega, comienza una etapa de autosuficiencia que lleva a emprender un camino con un futuro prometedor; puesto que en la época estudiantil no existe preocupación alguna por alcanzar dicha satisfacción por realizar las labores requeridas o asignadas de la mejor forma posible, sino que muchos de los estudiantes estudian por estudiar y no hacen una buena labor, no investigan, no analizan y que en varias ocasiones no se logran interesar por el pensum educativo.

La pregunta más frecuente que todo profesional reciente egresado se cuestiona, ¿se ha aprovechado el tiempo invertido en la Universidad? Esta se responde cuando te dejan de calificar, y te permiten interactuar más en el mundo laboral donde existe un compromiso, en el cual se demuestra los conocimientos y se logra dejar en alto el nombre y la reputación. Además, como profesionales se define que la universidad, no era solo un peldaño que hay que pasar para ser un profesional, sino que es ese peldaño lleno de conocimientos que se decide aprovechar o no, porque en el mundo profesional todas las capacidades son puestas a prueba, y solo los verdaderamente competitivos y con habilidades van a tener mayores oportunidades en el mercado.

# 11 Recomendaciones

1. Aumentar la exigencia en programas básicos de computación como son Excel, Word y PowerPoint.

2. Incentivar el aprendizaje obligatorio en el manejo de una segunda lengua, principalmente el inglés. Con materias en la malla curricular que permitan a los estudiantes una mayor interacción con este idioma.

3. Crear una base de datos de las empresas nacionales e internacionales en las cuales se hayan recibido practicantes y que permita a los estudiantes poder participar en sorteos para poder desarrollar sus prácticas en ellas.

4. Fortalecer convenios con empresas o instituciones extranjeras que permitan a los estudiantes salir y ejercer labores correspondientes a la profesión que seleccionaron.

5. Realizar un seguimiento más detallado y personalizado a los estudiantes que realizan sus prácticas empresariales extranjeras, puesto que se necesita de mayor asesoría para dejar una mejor impresión de los conocimientos y capacidades que poseen los estudiantes y así mismo generar nuevos aportes en estas empresas; logrando dejar en alto el nombre de la UNIVERSIDAD SANTO TOMAS.

6. Fortalecer las habilidades de comunicación de los estudiantes de la UNIVERSIDAD SANTO TOMAS con el fin de mejorar las relaciones interpersonales con los jefes y colegas empresariales.

## 12 Referencias bibliográficas

**David & Goliath** (2015) Pagina web oficial. Consultado 13 de abril de 2015, de http://david-goliath.com/

**Santander Trade** (2015) Pagina web oficial. Consultado 14 de abril de 2015, de https://es.santandertrade.com/analizar-mercados/canada/politica-y-economia?actualiser_id_banque=oui&id_banque=12&memoriser_choix=memoriser&&actualiser_id_banque=oui&id_banque=12&memoriser_choix=memoriser

**Canada´s Human Rights History** (2015) Pagina web oficial. Consultado 15 de abril de 2015, de http://historyofrights.ca/Issues/censorship.html

**World Bank Group** (2015) Pagina web oficial. Consultado 16 de abril de 2015, de http://www.worldbank.org/

# 13 Apéndices:

## 13.1 Programa automático Excel para la empresa David & Goliath creado por el estudiante Carlos David Amado Guevara.

**Paso 1:** recibir la información brindada por el jefe extraída del programa google analitics:

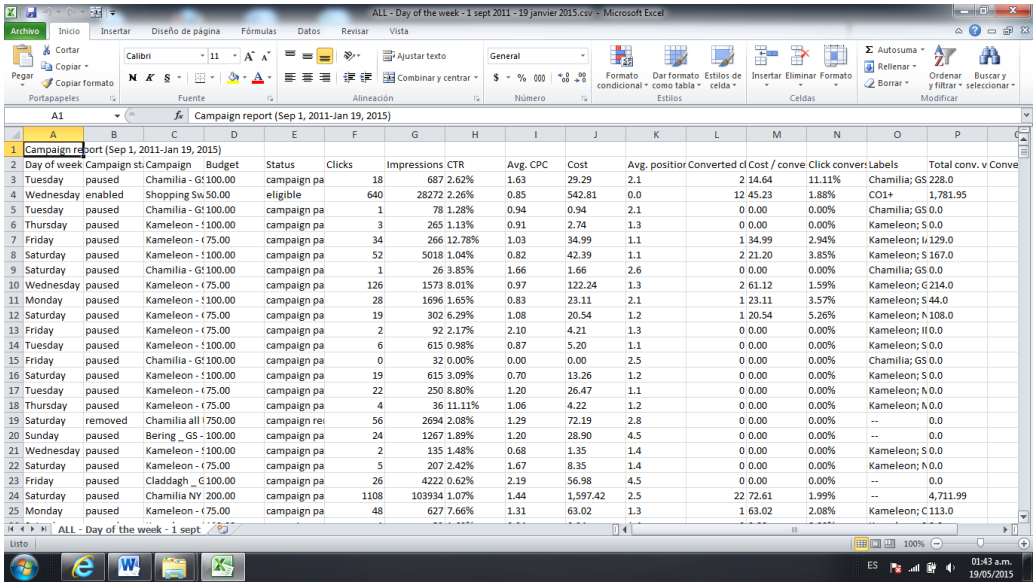



Figura11: Screenshot trabajo Excel 1

**Paso 2:** compactar la información en una hoja de cálculo Excel.

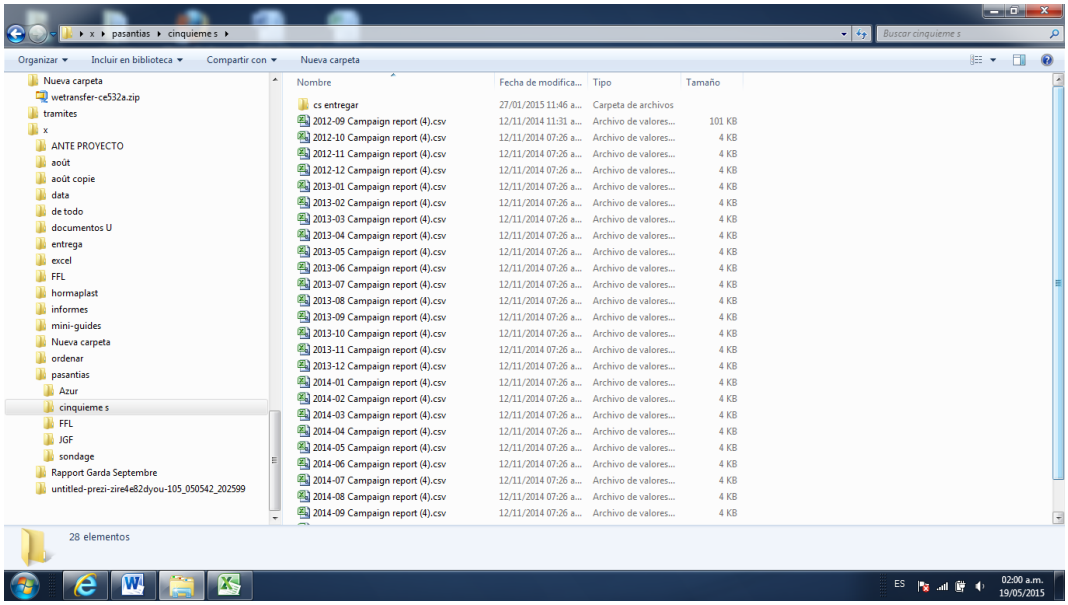



Figura12: Screenshot trabajo Excel 2

**Pasó 3:** eliminar los datos inservibles y organizar el documento por año, meses y por indicadores:

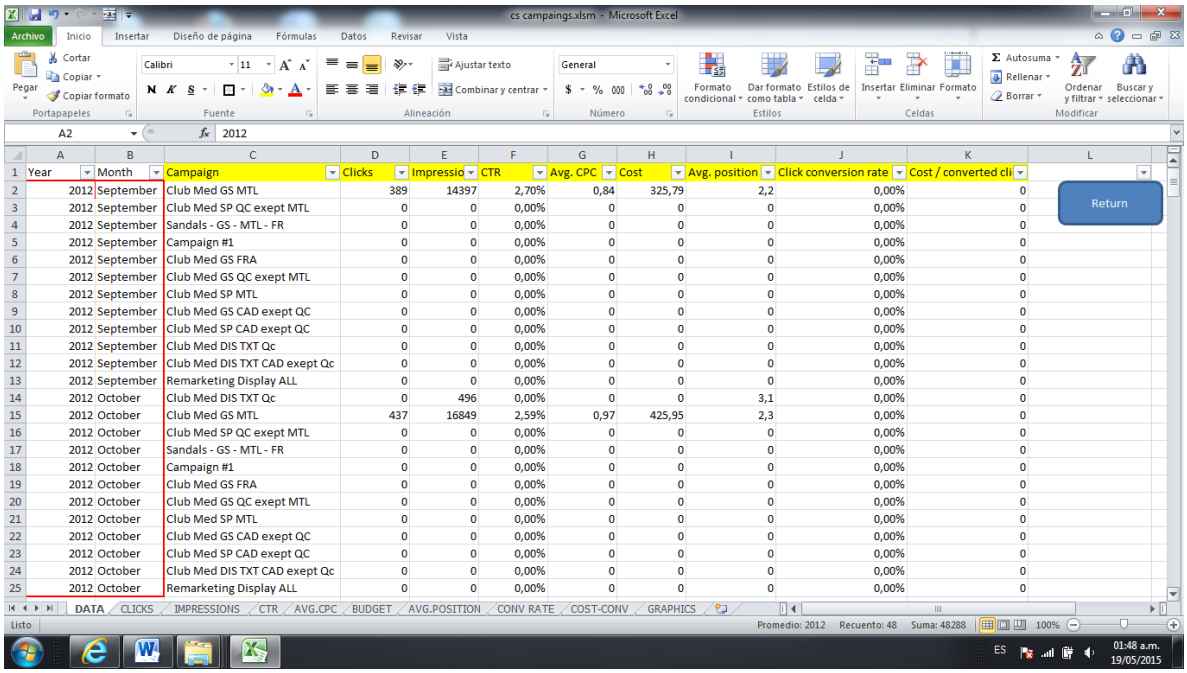



Figura13: Screenshot trabajo Excel 3

**Paso 4:** crear una tabla dinámica por indicador, campaña publicitaria, días, meses, años, según las exigencias del jefe:

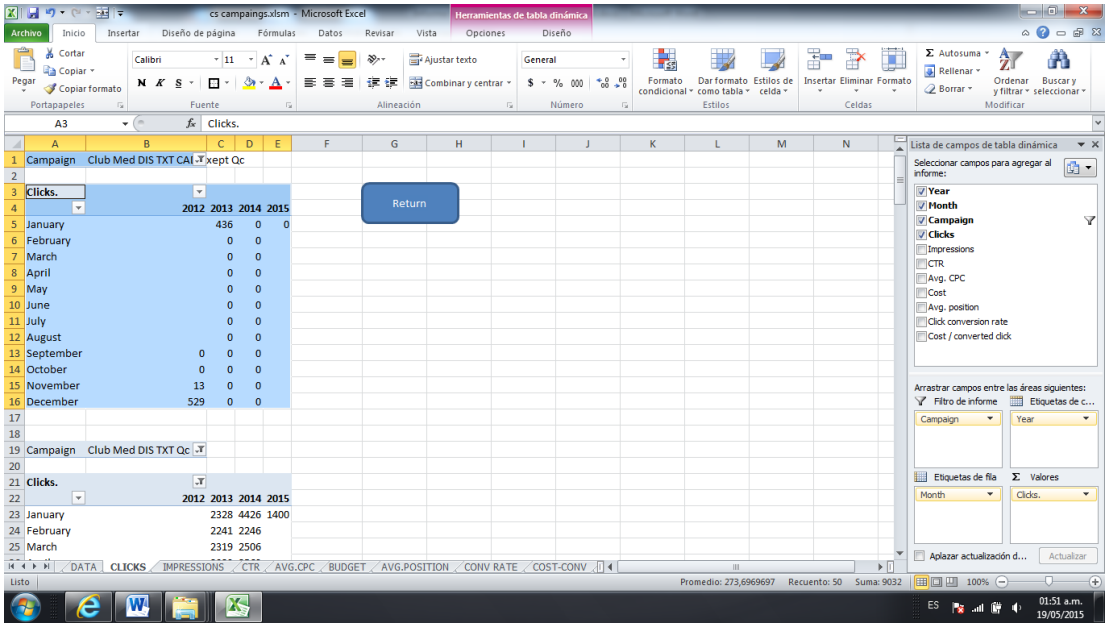



Figura14: Screenshot trabajo Excel 4

**Paso 5:** ajustar las tablas dinámicas e insertar gráficos de líneas, barras o tortas, según las exigencias del jefe.

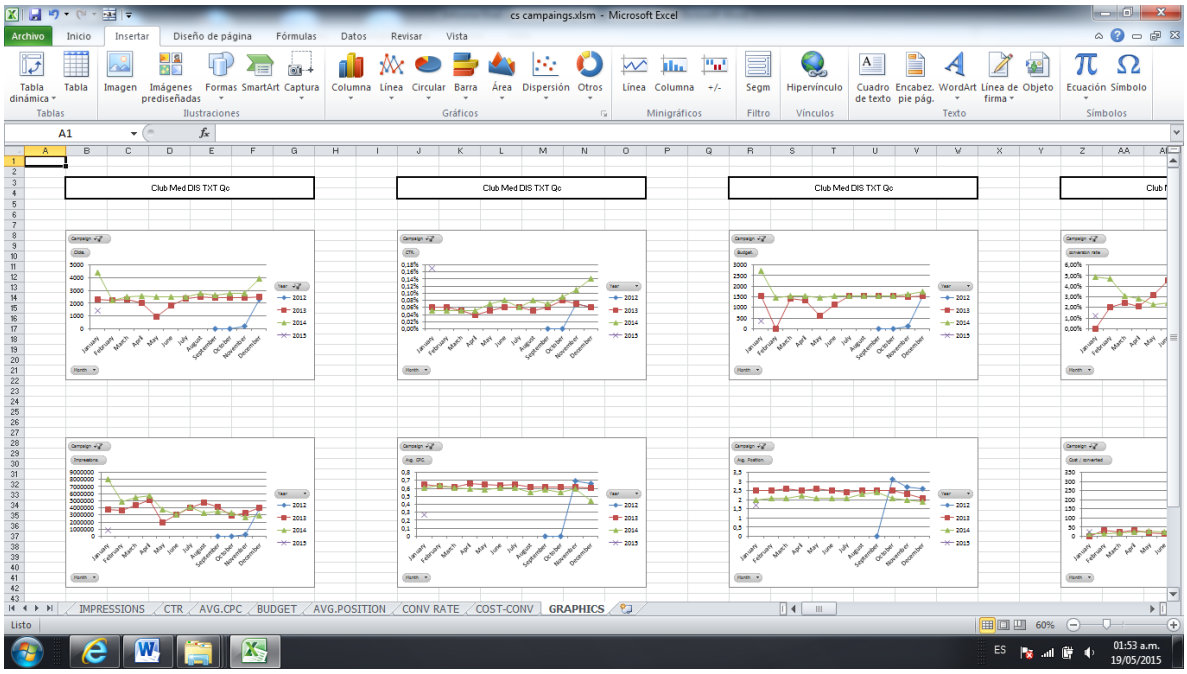



Figura15: Screenshot trabajo Excel 5

**Pasó 6:** organizar las gráficas dinámicas para su debida impresión y entrega a los clientes:

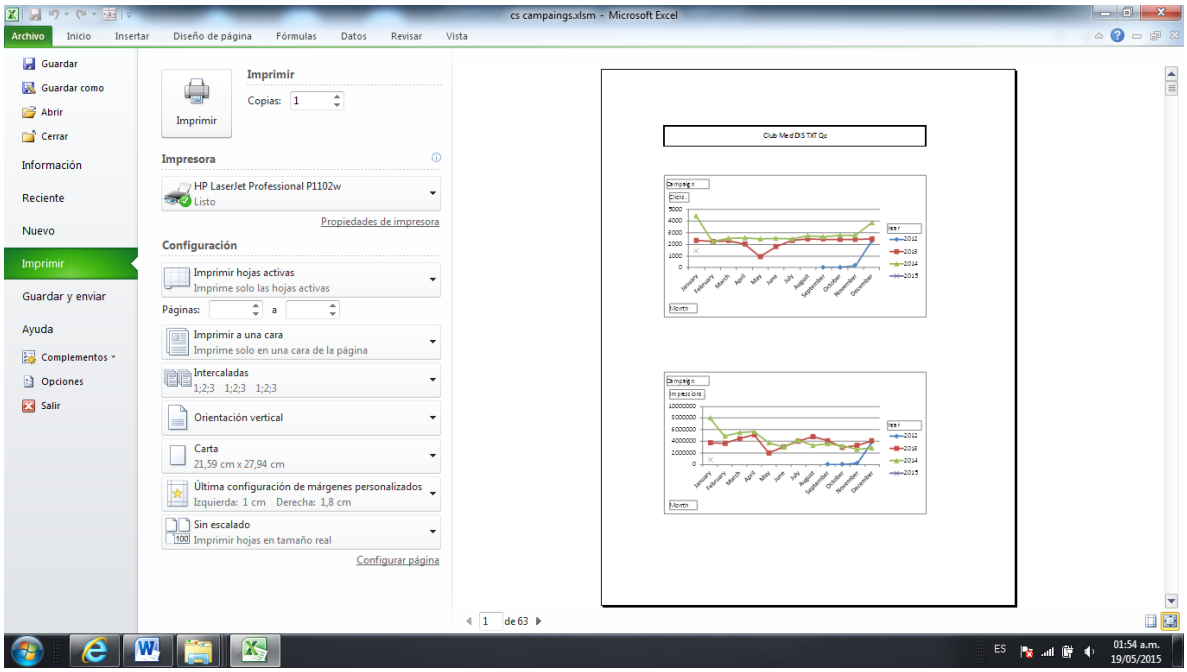



Figura 16: Screenshot trabajo Excel 6

**Pasó 7:** para finalizar, creación de macros de botones de salto que permitan ir a la hoja de cálculo deseada:

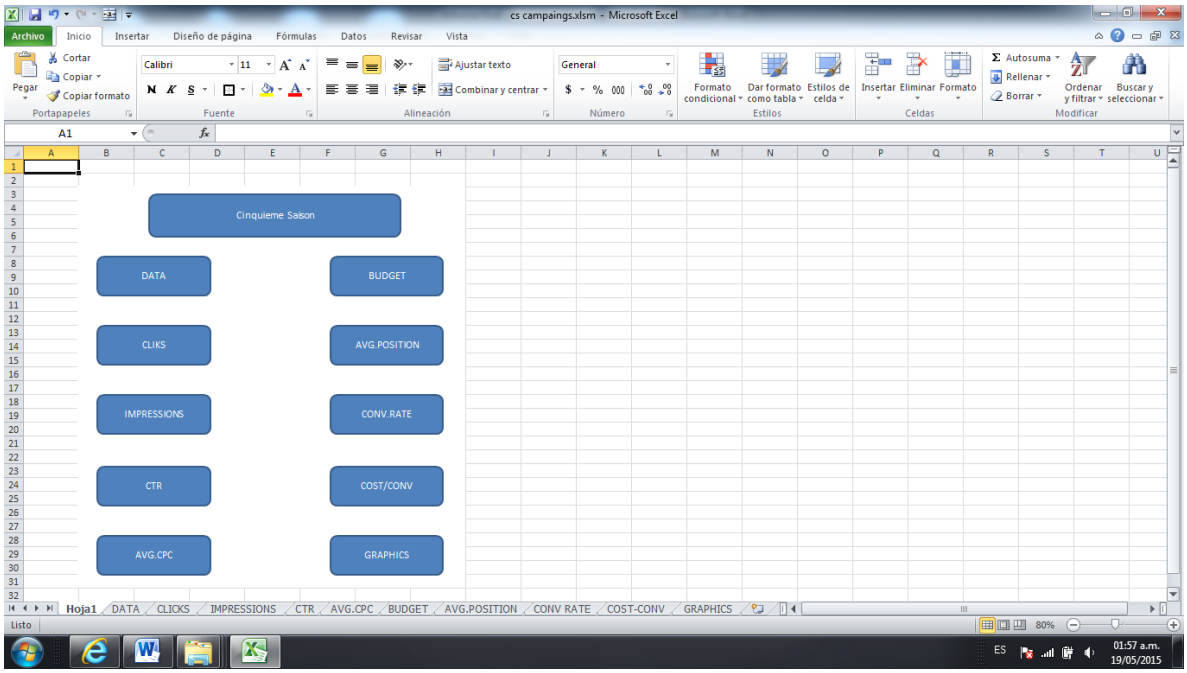



**Figura17: Screenshot trabajo Excel 7**

## 13.2 Desarrollo de informes de Google analitics para la entrega a los clientes.

**Paso 1:** creación de hoja de portada para el informe:

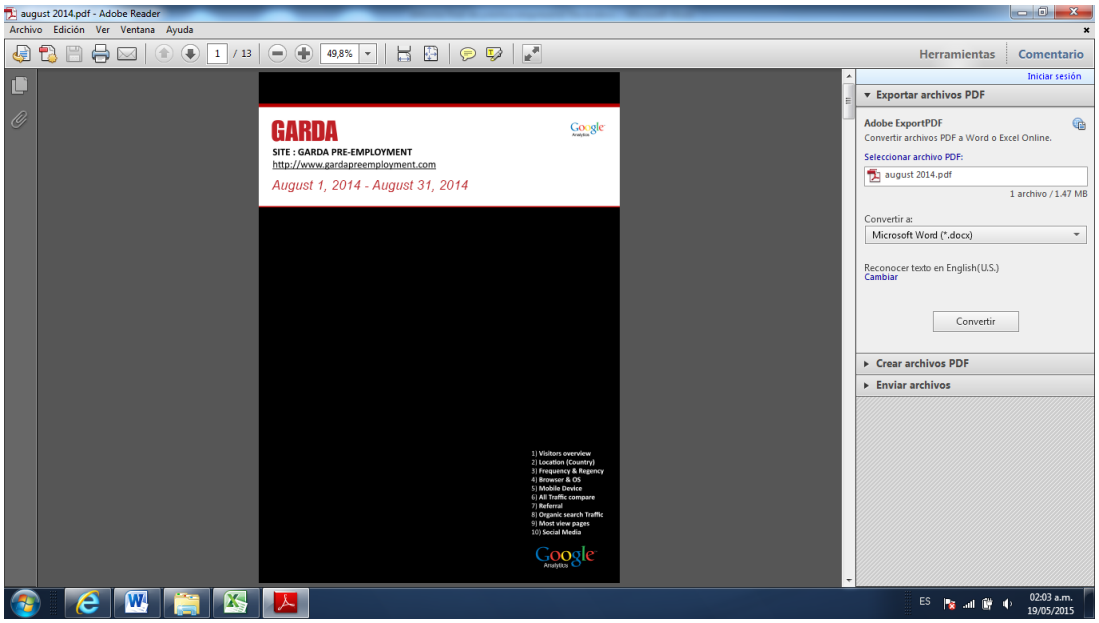



Figura18: Screenshot informe GardaWord 1

**Paso 2:** compactación de información en el documento, recibiendo información de google analitics organizando dicha información por indicadores y datos de importancia.

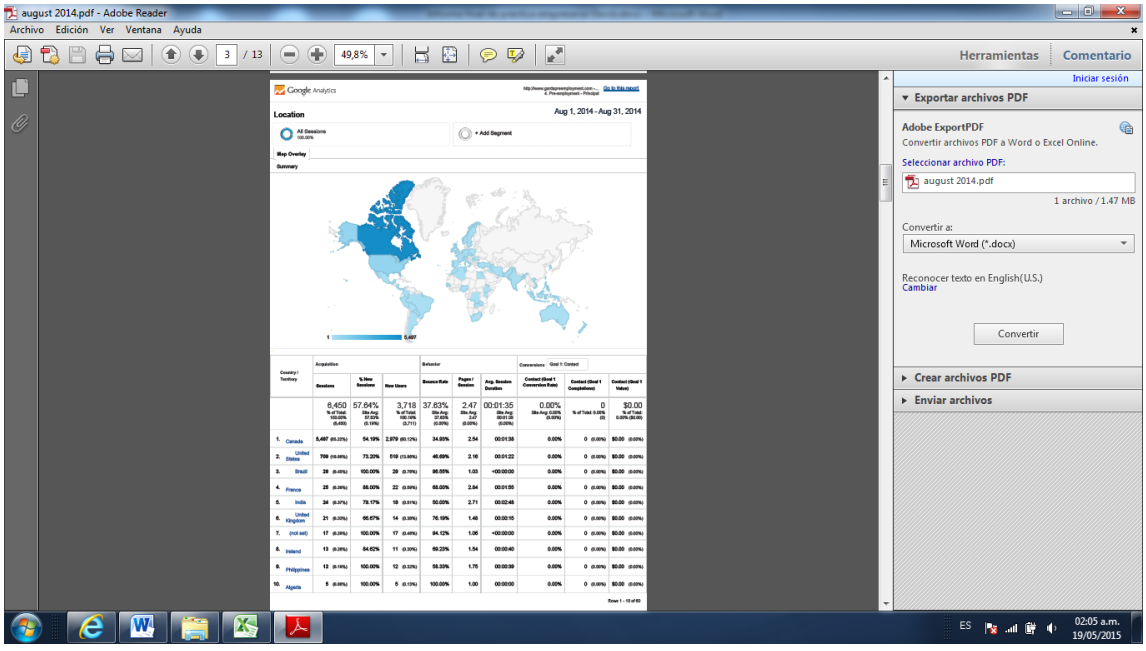



Figura18: Screenshot informe GardaWord 2

## 13.3 Desarrollo de propuesta de mejoramiento de imagen (Branding) del corredor inmobiliario Michel Marchand.

**Paso 1:** investigar páginas web utilizadas por el corredor inmobiliario y buscar fallos dentro de estas páginas:

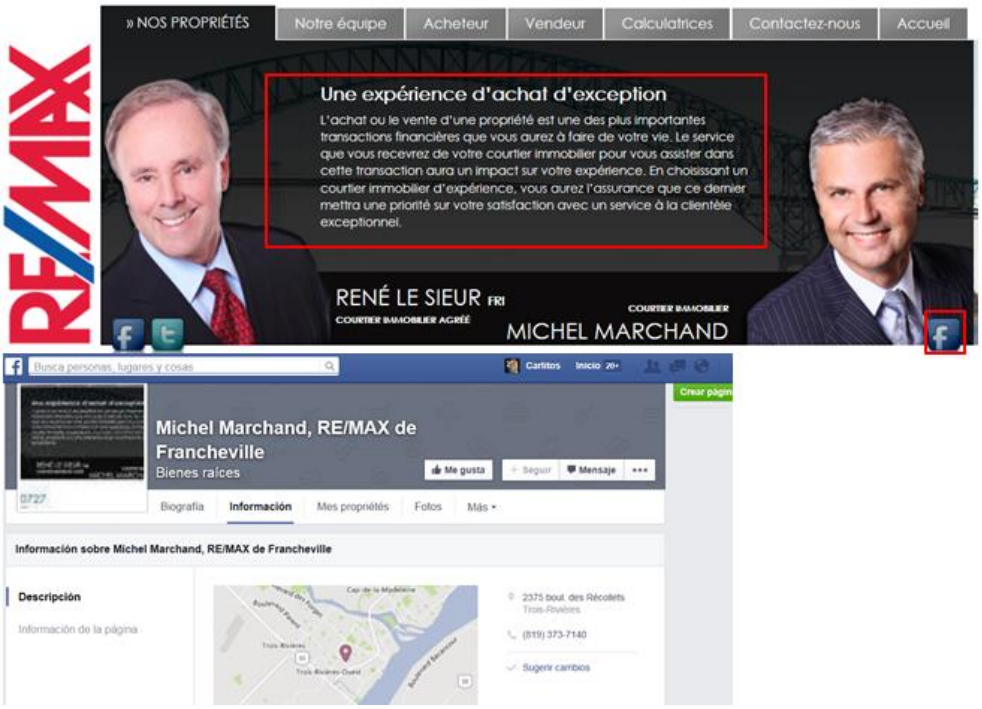



Figura19: Screenshot REMAX 1

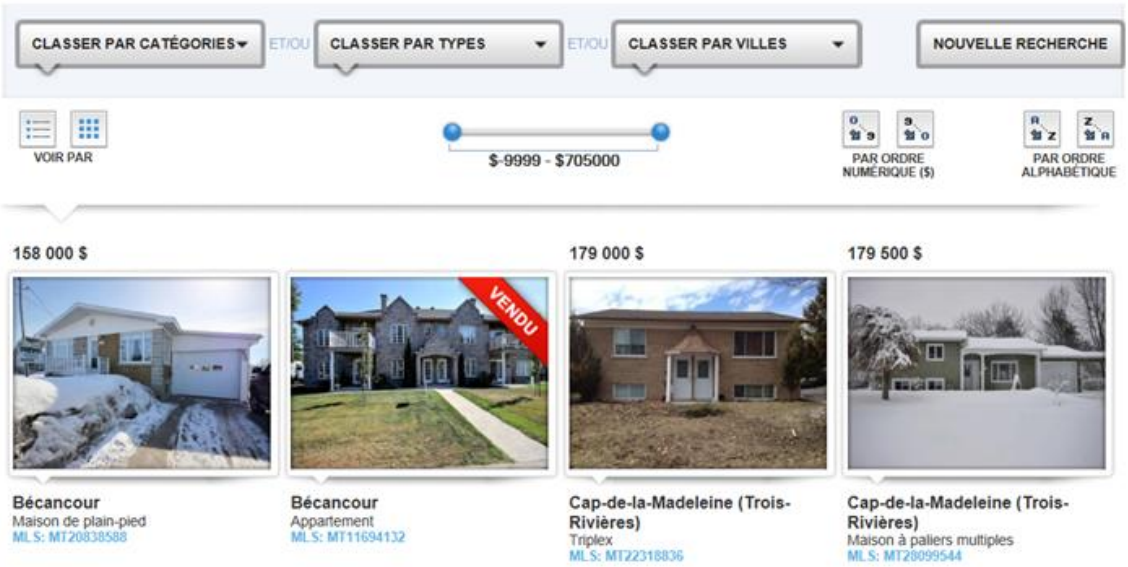



Figura20: Screenshot REMAX 2

**Paso 2:** mirar la competencia, posibles cualidades y fortalezas dentro de sus páginas web:

Figura21: Screenshot Steve Beaulieu 1

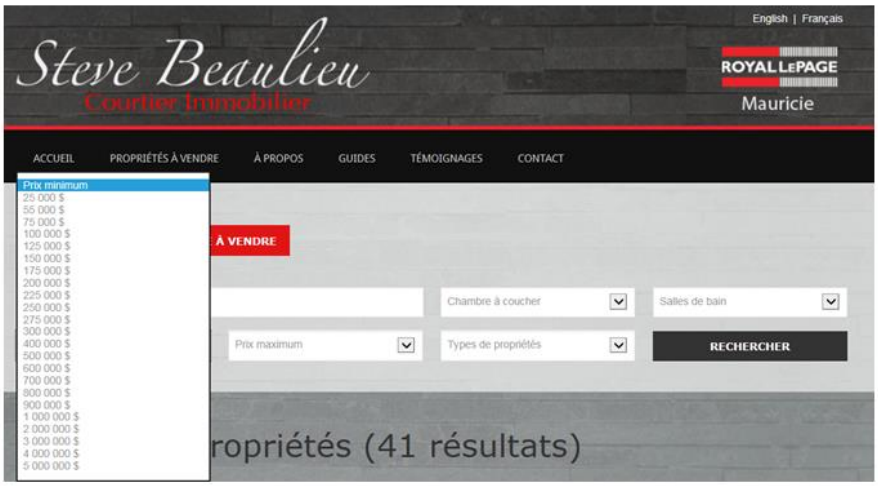



Figura22: Screenshot Steve Beaulieu 2

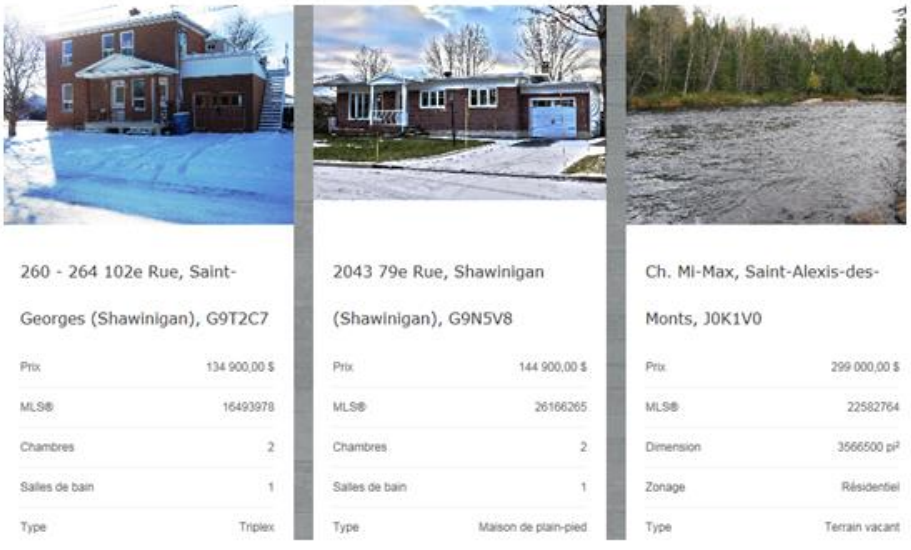



Figura23: Screenshot Steve Beaulieu 3

**Paso 3:** Reunion con la jefa del departamento de marketing, realizacion de precentacion power point y comunicación de las posibles soluciones para la mejora de imagen.

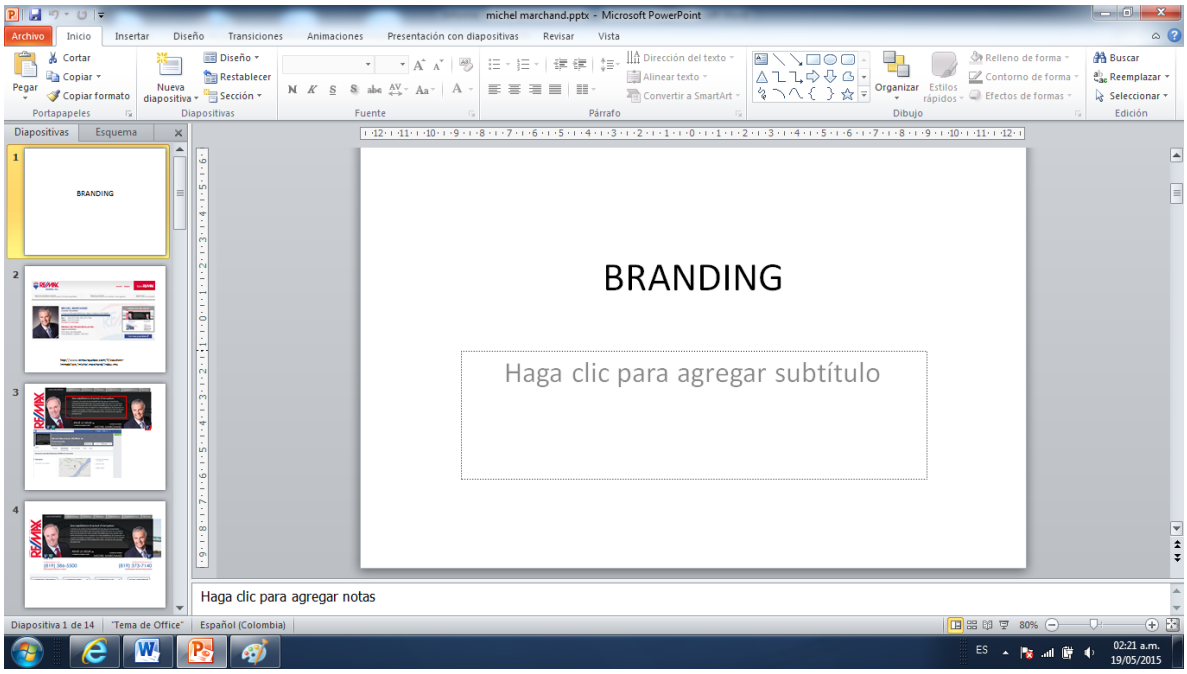



**Figura24: Screenshot PowerPoint Branding**