

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 del CRAI-Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la CRAI-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 Práctica Empresarial “Centro de Consultoría Empresarial USTA”

Jenifer Alejandra Tovar Gonzales

**Informe de práctica presentado como requisito para optar el título como Profesional en
Negocios Internacionales**

Tutor

Andrés Leonardo Trillos Celis

Universidad Santo Tomas, Bucaramanga

División Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2019

Dedicatoria

A mis padres, Fernando Tovar y Gladis Gonzales, y mi hermano, David Tovar, el motor de mi vida, mi apoyo y motivación a lo largo de este proceso de formación profesional, por su cariño y amor incondicional, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer a las adversidades porque Dios está conmigo siempre. A toda mi familia por sus oraciones, sus consejos y palabras reconfortantes.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por ser la luz incondicional que ha guiado mi camino, por darme la fuerza, capacidad y valentía para concluir mi objetivo con éxito. A mis padres, quienes con su amor, paciencia, esfuerzo y consejos me han ayudado a cumplir un sueño más, siempre me quedaré corta de palabras para agradecerles todo lo que han hecho por mí.

A la Universidad Santo Tomas Seccional Bucaramanga, y a todo el equipo del Centro de Consultoría Empresarial por contribuir con mi aprendizaje y formación profesional durante este tiempo.

Tabla de contenido

Introducción	16
1. Informe Práctica Empresarial “Centro de Consultoría Empresarial USTA”	17
1.1 Justificación	17
1.2 Objetivos	17
1.2.1 Objetivo general.....	17
1.2.2 Objetivos específicos	18
2. Perfil de la empresa Universidad Santo Tomas	18
2.1 Misión Institucional	18
2.2 Visión Institucional	19
2.3 Organigrama Seccional Bucaramanga	20
3. Perfil Centro de Consultoría Empresarial (CCE).....	20
3.1 Misión	21
3.2 Visión.....	21
3.3 Portafolio de productos y/o servicios.....	22
3.3.1 Consultorías y Asesorías.....	22
3.3.2 Entrenamiento Empresarial.....	25
3.3.3 Proyectos de Cofinanciación.....	26
3.3.4 Emprendimiento, creatividad e innovación empresarial.....	27
3.4 Alianzas.....	28
4. Cargo y funciones	28
4.1 Cargo.....	28
4.2 Funciones	28
4.3 Descripción de cada actividad realizada en el Centro de Consultoría Empresarial.....	29

4.3.1 Recopilar información de años anteriores para la creación de un archivo.	29
4.3.2 Participar en la creación de estrategias de marketing digital para las redes sociales de la Facultad de Negocios Internacionales y el Centro de Consultoría Empresarial.	30
4.3.3 Realizar un plan de acción con estrategias de mercadeo para la Facultad de Negocios Internacionales.	31
4.3.4 Participar y apoyar en los talleres y capacitaciones realizados por el Centro de Consultoría Empresarial a Estudiantes, egresados y empresarios.	32
4.3.5 Desarrollar informe para convocatoria de licitación que ejecuto la Alcaldía de Medellín..	33
4.3.6 Realizar acompañamiento y apoyo en la asesoría realizada a las empresas beneficiarias del Programa de Internacionalización 770 Caribe.	34
4.3.7 Realizar matriz de selección de mercados para las empresas beneficiarias del programa 770 Caribe.	37
4.3.8 Desarrollar inteligencia de mercados a los países objetivos para las empresas beneficiarias del Programa 770 Caribe.	38
4.3.9 Realizar acompañamiento y apoyo a las empresas beneficiarias del Programa 770 Caribe en el agendamiento con Holland House y Cámara de Comercio de Bucaramanga.	39
4.3.10 Realizar acompañamiento y apoyo en la asesoría realizada a las empresas beneficiarias del Programa de Internacionalización 770 Global.	39
4.3.11 Realizar acompañamiento y apoyo en la asesoría realizada a las empresas beneficiarias del Programa Unidad de Apoyo para la Internacionalización.	42
4.3.12 Actualizar presentación del portafolio de servicios del Centro de Consultoría Empresarial.	44
4.3.13 Apoyar en la logística de diferentes eventos con participación del CCE.	45
4.3.14 Ejecutar cada uno de los procesos requeridos por Zona Franca Santander para el buen funcionamiento del Centro de Consultoría Empresarial.	46
4.3.15 Recopilar material fotográfico y creación de contenido para redes sociales.	47
5. Marco conceptual y normativo utilizado para el desarrollo de las funciones desempeñadas...	48

6. Aportes del estudiante a la empresa.....	48
7. Aportes de la empresa al estudiante.....	49
8. Conclusión	50
9. Recomendaciones	50
Referencias bibliográficas.....	51

Lista de tablas

Tabla 1. Número de capacitaciones realizadas por el CCE en los últimos cinco años.....	26
--	----

Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Organigrama Seccional Bucaramanga.....	20
<i>Figura 2.</i> Líneas de trabajo del Centro de Consultoría Empresarial	22
<i>Figura 3.</i> Consultorías empresariales especializadas en el año 2016.....	23
<i>Figura 4.</i> Consultorías Empresariales realizadas en el año 2017	23
<i>Figura 5.</i> Consultorías empresariales realizadas en el año 2018.....	24
<i>Figura 6.</i> Crecimiento de las consultorías en los últimos tres años.....	24
<i>Figura 7.</i> Empresas aliadas al Centro de Consultoría Empresarial	28
<i>Figura 8.</i> Archivo de documentos	30
<i>Figura 9.</i> Propuesta Marketing Digital CCE	31
<i>Figura 10.</i> Propuesta Marketing Digital Fac. Negocios Internacionales.....	31
<i>Figura 11.</i> Plan de acción estrategias de mercadeo	32
<i>Figura 12.</i> Visita técnica estudiantes de la ORII.....	33
<i>Figura 13.</i> Informe licitación Medellín	33
<i>Figura 14.</i> Consultoría a Ardicorp.....	34
<i>Figura 15.</i> Consultoría a Ami Soluciones Sostenibles	35
<i>Figura 16.</i> Consultoría a 5T Ingenieros.....	36
<i>Figura 17.</i> Consultoría a Grupo Caviely	36
<i>Figura 18.</i> Consultoría a Industrias Tanuzi	37
<i>Figura 19.</i> Matriz de selección de mercado.....	38
<i>Figura 20.</i> Inteligencia de mercados	38
<i>Figura 21.</i> Acompañamiento Holland House.....	39

<i>Figura 22.</i> Consultoría a Adipack	40
<i>Figura 23.</i> Consultoría a Tesicol	41
<i>Figura 24.</i> Consultoría a Samsara	41
<i>Figura 25.</i> Consultoría a Pluke Colombia	42
<i>Figura 26.</i> Consultoría a Bebidas Lejayim.....	43
<i>Figura 27.</i> Consultoría a Proinas	44
<i>Figura 28.</i> Presentación portafolio de servicios CCE	44
<i>Figura 29.</i> Participación Prepárese para Exportar 2019.....	45
<i>Figura 30.</i> Lanzamiento del Programa de Internacionalización 770 Global.....	46
<i>Figura 31.</i> Plataforma de ingreso Piciz Web.....	47
<i>Figura 32.</i> Instagram del CCE.....	48

Resumen

El presente documento consta de un informe detallado de cada una de las funciones realizadas en el periodo de prácticas en el Centro de Consultoría Empresarial de la Universidad Santo Tomás ubicado en Zona Franca Santander con el objetivo de implementar los conocimientos adquiridos durante la formación profesional, ya que se llevan a cabo labores de asesoría y consultoría a empresas que están proceso de internacionalización y así obtener el titulo de Profesional en Negocios Internacionales.

Palabras claves: Zona Franca Santander, práctica empresarial, asesoría, consultoría, internacionalización empresarial, profesional en Negocios Internacionales.

Abstract

This document consists of a detailed report of each of the functions carried out during the internship at the Business Consulting Center of the Santo Tomás University located in the Santander Free Trade Zone with the aim of implementing the knowledge acquired during professional training, that consultancy and consultancy work is carried out for companies that are in the process of internationalization and thus obtain the title of Professional in International Business.

Keywords: Zona Franca Santander, business practice, consulting, consultancy, business internationalization, professional in International Business.

Glosario

Arancel: “Un arancel es un impuesto o gravamen que se aplica solo a los bienes que son importados o exportados. El más usual es el que se cobra sobre las importaciones” (Ministerio de Economía y Finanzas, s.f.).

Cámara de Comercio de Bucaramanga: “La Cámara de Comercio de Bucaramanga trabaja por el desarrollo socioeconómico de la región mediante el fortalecimiento de la competitividad empresarial, regional y la prestación eficiente de los servicios delegados por el estado” (Cámara de Comercio de Bucaramanga, s.f.).

Competitividad: La competitividad es la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores. La competitividad depende de la relación entre el valor y la cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo (productividad), y la productividad de los otros oferentes del mercado (Anzil, 2008).

Consultoría: “Una consultoría es una organización, una empresa de servicios, formada por profesionales especialmente capacitados en un área determinada y que se dedica a asesorar sobre cuestiones técnicas a las empresas que despliegan su actividad en diversas áreas” (Concepto Definición, s.f.).

Empresa: “Comprende una organización o institución, creada y formada por una persona o conjunto de personas, que se dedica a una actividad económica concreta para conseguir unos objetivos que luego se conviertan en beneficios” (Economía Simple, s.f.).

Exportación: “Es todo bien y/o servicio legítimo que el país productor o emisor (el exportador) envíe como mercancía a un tercero (importador), para su compra o utilización” (Montes, s.f.).

Importación: “Es todo bien y/o servicio legítimo que un país (llamado ‘importador’) compra a otro país (exportador) para su utilización” (Kiziryan, s.f.).

Internacionalización Empresarial: “Es el proceso en el que la compañía crea las condiciones para preparar la salida al mercado internacional, es la posibilidad de insertarse en dicho mercado o ampliar la vinculación al mismo” (Duarte, 2017).

Logística Comercial Internacional: “Es el sistema que integra las funciones de producción, comercialización y distribución física para la gestión estratégica del abastecimiento, movimiento y almacenamiento de insumos y productos terminados con el flujo de información requerida en una operación de comercio internacional” (Interletras, s.f.).

Piciz Web: Es un software desarrollado por el Grupo ZFB, creado para la gestión integral de las operaciones logísticas y de comercio exterior en zonas francas que permite controlar aspectos relevantes como el inventario de mercancías, el acceso y la salida de vehículos de carga y de visitantes, las matrices de insumo-producto, el pesaje de mercancías, la elaboración de documentos propios de la operación en las zonas francas, los formularios de movimiento de mercancía, el certificado de integración, la generación de reportes y el registro de servicios, entre otros (Grupo ZFB, 2018).

Plan exportador: “Es un documento que menciona toda la estrategia comercial a desarrollar en un mercado específico, y el conjunto de todas las acciones a efectuar para vender los productos y servicios en el exterior” (Procolombia, s.f.).

Portafolio de negocios: “Comprende las divisiones, líneas y unidades estratégicas de un negocio. Todos los elementos están relacionados debido a que todos buscan alcanzar los objetivos generales de la empresa” (Ramírez, 2018).

Procolombia: “Es la entidad encargada de promover el Turismo, la Inversión Extranjera en Colombia, las Exportaciones no minero energéticas y la imagen del país” (Procolombia, s.f.).

Programa 770: Es una convocatoria liderada por Cámara de Comercio que consiste en acompañar las empresas top exportadoras de Santander para realizar ajustes en su plan exportador, concretar negocios de forma exitosa y lograr victorias tempranas en su proceso de internacionalización (Cámara de Comercio de Bucaramanga, 2019).

Zona Franca: “De acuerdo con la Ley 1004 del 2005, una Zona Franca se define como un área geográfica delimitada dentro del territorio nacional, en donde se desarrollan actividades industriales de bienes y de servicios o actividades comerciales, bajo una normativa especial en materia tributaria, aduanera y de comercio exterior” (Legiscomex, s.f.).

Introducción

El presente documento consta de un informe detallado de las actividades realizadas durante la práctica empresarial. Esta práctica se llevó a cabo en el Centro de Consultoría Empresarial de la Universidad Santo Tomas ubicado en Zona Franca Santander y se desarrolló en un lapso de 6 (seis) meses, comprendidos desde el 14 de enero de 2019 hasta el 14 de julio 2019.

La práctica como opción de grado, permite que los estudiantes de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomas – Seccional Bucaramanga puedan validar y fortalecer los conocimientos que han adquirido durante su proceso de formación académica, así como obtener experiencia del sector empresarial real.

1. Informe Práctica Empresarial “Centro de Consultoría Empresarial USTA”

1.1 Justificación

La práctica empresarial como opción para recibir el título como Profesional en Negocios Internacionales en la Universidad Santo Tomas, es una herramienta a favor para enfrentarse al mundo laboral, ya que permite que los futuros profesionales se entrenen y amplíen su visión en un mundo globalizado, capaces de dar soluciones y respuestas a los retos que se presenten y así mismo fortalecer cada uno de los conocimientos adquiridos.

El Centro de Consultoría Empresarial de la Universidad Santo Tomas es un espacio de constante aprendizaje ya que se está en contacto con diferentes empresas de distintos sectores brindando consultorías y asesorías, que permiten reforzar las habilidades, conocimientos en procesos de internacionalización.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general. Fortalecer y ampliar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación profesional, apoyando el desarrollo de procesos y la prestación de servicios enfocados en internacionalización ofrecidos por el Centro de Consultoría Empresarial de la Universidad Santo Tomás afianzando aptitudes y actitudes necesarias para el desempeño exitoso de un Negociador Internacional.

1.2.2 Objetivos específicos

- Apoyar al equipo consultor para el desarrollo de las asesorías realizadas en empresas beneficiarias de los diferentes Programas de Internacionalización en el marco del convenio firmado con la Cámara de Comercio de Bucaramanga.
- Apoyar en el desarrollo de actividades y eventos con las empresas planeados para generar interacción y sinergia con empresas, entidades, organizaciones y comunidad académica.
- Apoyar en el desarrollo de la estrategia del posicionamiento digital a través de la correcta gestión de las redes sociales.

2. Perfil de la empresa Universidad Santo Tomas

La Universidad Santo Tomás es una Institución de Educación Superior católica de carácter privado, sin ánimo de lucro y de orden nacional. Hace presencia en cinco ciudades del país con sedes y seccionales en Bogotá, Bucaramanga, Medellín, Tunja y Villavicencio en la modalidad presencial y 23 Centros de Atención Universitaria CAU en la modalidad Abierta y a Distancia (Estatuto Orgánico Universidad Santo Tomas, Titulo 1, artículo 7, s.f.).

2.1 Misión Institucional

La Misión de la Universidad Santo Tomás, inspirada en el pensamiento humanista cristiano de Santo Tomás de Aquino, consiste en promover la formación integral de las personas, en el campo de la educación superior, mediante acciones y procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación y proyección social, para que respondan de manera ética, creativa y crítica a las exigencias de la vida

humana, y para que estén en condiciones de aportar soluciones a las problemáticas y a las necesidades de la sociedad y del país (Estatuto Orgánico Universidad Santo Tomas, Titulo 1, artículo 7, s.f.).

2.2 Visión Institucional

En 2027 la Universidad Santo Tomás de Colombia es referente internacional de excelente calidad educativa Multicampus, por la articulación eficaz y sistémica de sus funciones sustantivas, y es dinamizadora de la promoción humana y la transformación social responsable, en un ambiente sustentable, de justicia y paz, en procura del bien común (Estatuto Orgánico Universidad Santo Tomas, Titulo 1, artículo 7, s.f.).

2.3 Organigrama Seccional Bucaramanga

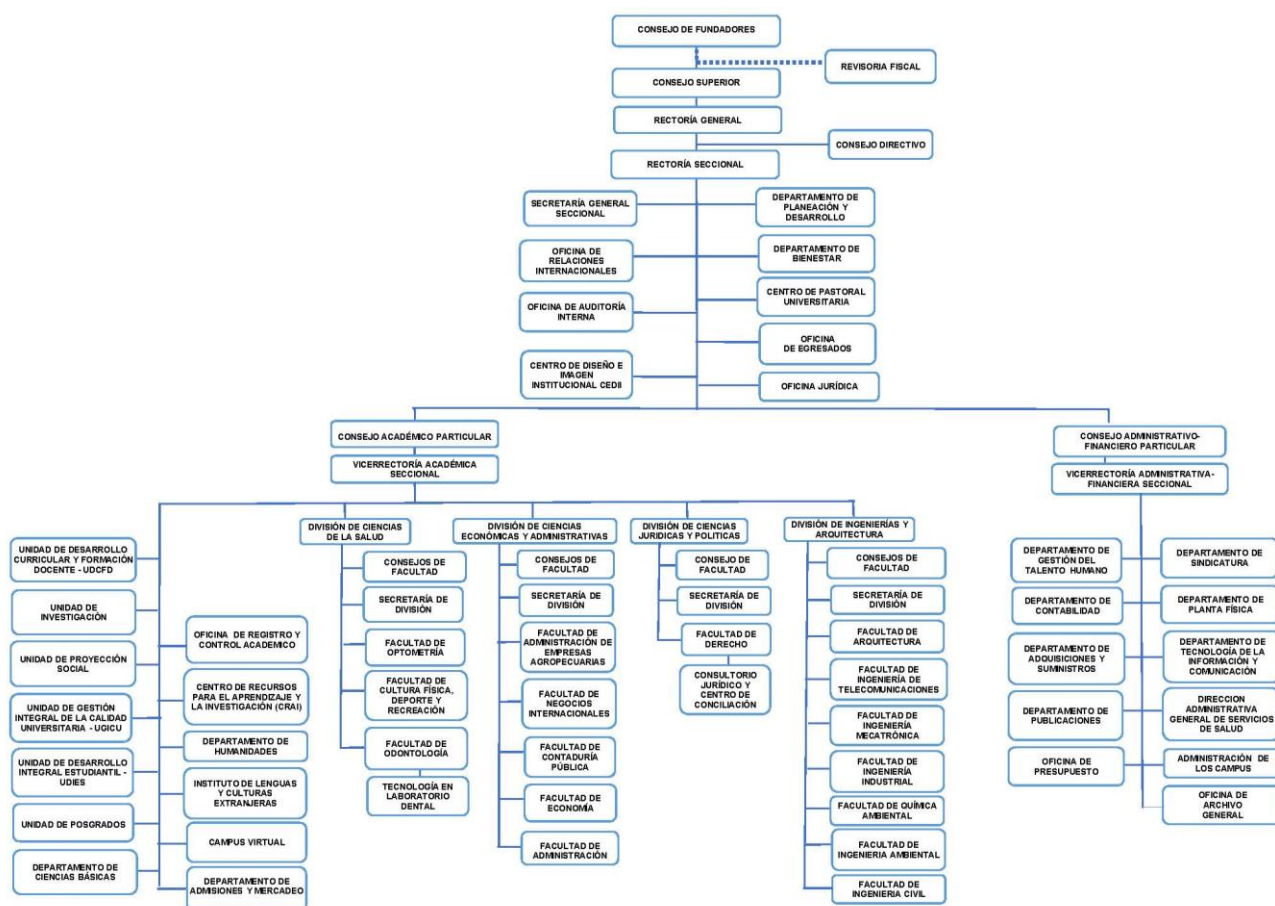


Figura 1. Organigrama Seccional Bucaramanga

Fuente: Universidad Santo Tomás

3. Perfil Centro de Consultoría Empresarial (CCE)

El Centro de Consultoría Empresarial fue creado mediante la resolución No. 006 del 03 de febrero de 2015, y es la unidad de servicio de la Universidad Santo Tomás Orientada a brindar

apoyo y asesoría especializada a organizaciones y emprendedores para que logren ser más competitivos en mercados nacionales e internacionales (Centro de Consultoría Empresarial, 2019).

3.1 Misión

Ofrecer servicios especializados soportados en la articulación de la oferta institucional – multidisciplinaria, por medio de diversas modalidades, como: investigación – estudios, educación continuada, formulación y desarrollo de proyectos de cofinanciación, Cooperación Internacional, como también asesorías y consultorías pendientes a solucionar problemas o necesidades, y al aprovechamiento de las oportunidades del tejido empresarial santandereano y de las diferentes regiones del país, oferentes de bienes y servicios para el mercado nacional y/o internacional, propiciando la dinámica entre el sector académico y productivo, para ser coparticipes del desarrollo económico regional (Centro de Consultoría Empresarial, 2019).

3.2 Visión

Para el año 2021 el Centro de Consultoría Empresarial – CCE apoyado en alianzas estratégicas con diversas entidades de carácter público y privado, se habrá posicionado a nivel regional y nacional como una alternativa de atención directa al sector empresarial – Mipymes, quienes a su vez, habrán mejorado su productividad y competitividad, gracias a los servicios especializados multidisciplinarios recibidos con la finalidad de acceder o mejorar su participación en los mercados regionales, nacionales e internacionales, fortaleciéndose a la par los sectores económicos, para la construcción del país (Centro de Consultoría Empresarial, 2019).

3.3 Portafolio de productos y/o servicios



Figura 2. Líneas de trabajo del Centro de Consultoría Empresarial

Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

3.3.1 Consultorías y Asesorías. A través de su línea de servicios de consultoría el CCE busca convertirse en el mejor aliado de los empresarios interesados en fortalecer su oferta para competir en mercados globales y optimizar sus operaciones para hacerlas más rentables, gracias a un equipo multidisciplinar de expertos que le guían en la búsqueda de mejores oportunidades y la toma de excelentes decisiones (Centro de Consultoría Empresarial, 2019).

- Acompañamiento y diseño de planes de internacionalización para empresas o sectores productivos.
- Formulación de proyectos y planes de negocio.
- Acompañamiento en procesos de exportaciones e importación de bienes y/o servicios.
- Investigación de mercados y análisis de condiciones competitivas en mercados internacionales.
- Fortalecimiento de procesos.
- Documentos y requerimientos para exportar e importar.
- Costos y cotizaciones internacionales.

Número y porcentaje de consultorías empresariales últimos tres años

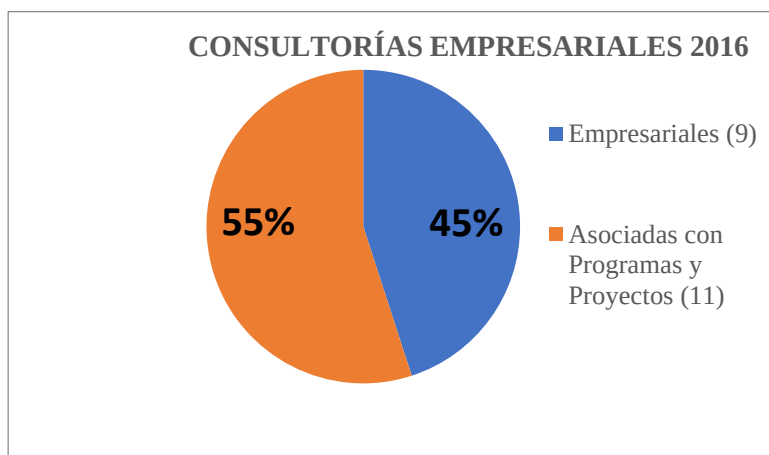


Figura 3. Consultorías empresariales especializadas en el año 2016

Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

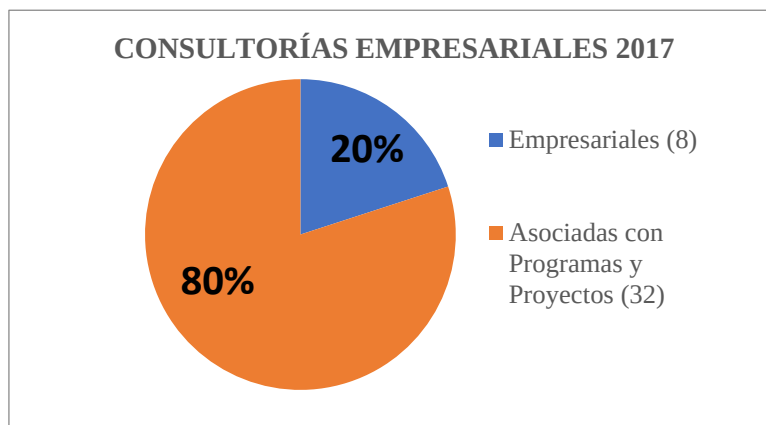


Figura 4. Consultorías Empresariales realizadas en el año 2017

Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

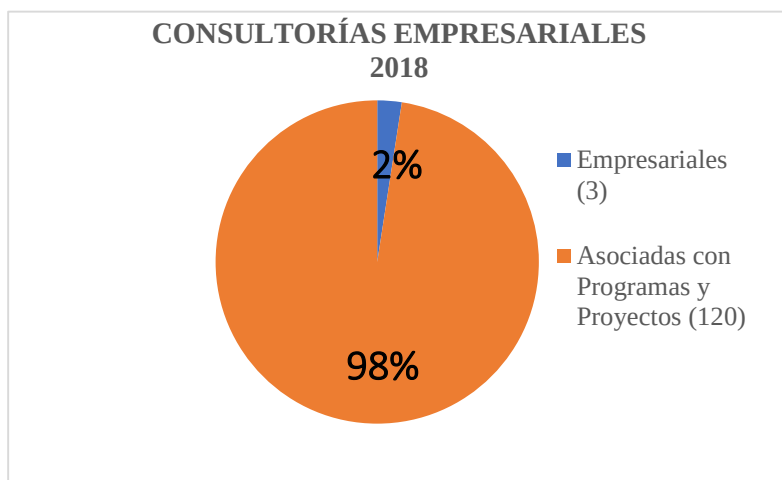


Figura 5. Consultorías empresariales realizadas en el año 2018

Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

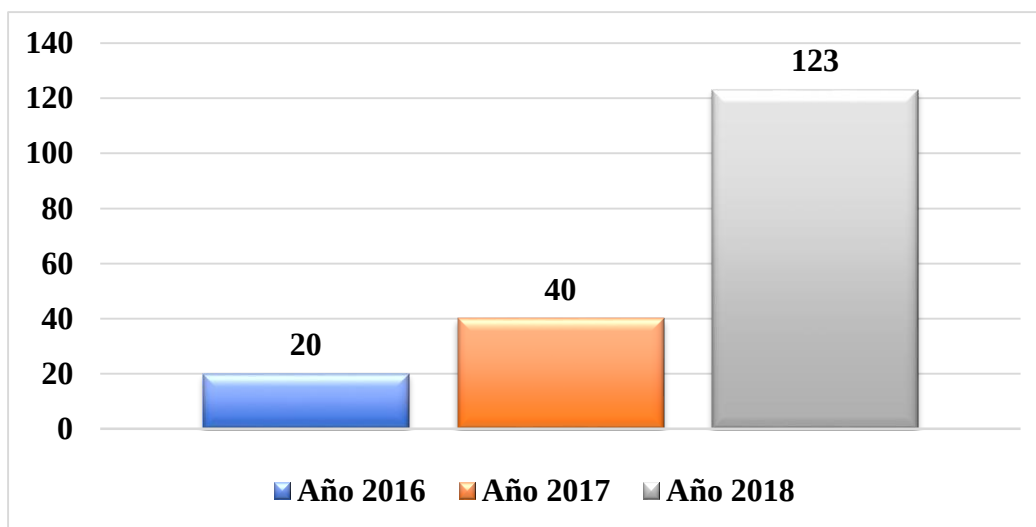


Figura 6. Crecimiento de las consultorías en los últimos tres años

Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

- El porcentaje de crecimiento en número de consultorías a empresas entre el 2017 y lo que va del 2018 es del 207,5%.

3.3.2 Entrenamiento Empresarial. El CCE ofrece programas abiertos, dirigidos a la comunidad en general y a la medida de las necesidades de las organizaciones en diferentes temas gerenciales, marketing, fortalecimiento empresarial e internacionalización (Centro de Consultoría Empresarial, 2019).

Internacionalización

- Negociación
- Legislación aduanera y régimen franco
- Importaciones y exportaciones
- Plan de internacionalización

Dirección estratégica

- Formulación de proyectos y planes de negocios
- Marketing
- Investigación de mercados
- Alianzas estratégicas

Desarrollo organizacional

- Coaching
- Liderazgo

➤ Outsourcing

Capacitaciones realizadas por el Centro de Consultoría Empresarial

➤ Convenio Procolombia – Universidad Santo Tomas

Tabla 1. *Número de capacitaciones realizadas por el CCE en los últimos cinco años*

Año	No.	Asistentes	Temas
Capacitaciones			
2014	19	158	Santander Exporta, Comercio Exterior
2015	10	95	Comercio Exterior
2016	6	150	Habeas Data, Comercio Exterior, Logística Internacional, Documentos de Exportación
2017	18	396	Comercio Exterior, Creatividad e Innovación, E-commerce, estrategias de negociación, Logística Internacional, Formulación de Proyectos y Cooperación Internacional.
2018	8	420	Costos y Presupuestos Internacionales, Documentos de Exportación e Importación, Logística Internacional y Marketing Internacional.

Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

3.3.3 Proyectos de Cofinanciación. El CCE gestionará recursos de cofinanciación del orden internacional, nacional y regional; tanto en el sector público y privado, en beneficio de los sectores económicos y sociales de la región, como proponente (ejecutor) de los proyectos, o aliado en la

ejecución de los mismos, a través de las capacidades técnicas, administrativas y financieras que dispone la Universidad (Centro de Consultoría Empresarial, 2019).

- Acompañamiento para la formulación y ejecución de proyectos en el maco de programas del Estado para el desarrollo productivo y competitivo de las empresas del país.
- Participación en licitaciones, convocatorias o concursos de mérito para el alistamiento y ejecución de proyectos de inversión.
- Acompañamiento para la formulación y ejecución de proyectos de cooperación internacional.

3.3.4 Emprendimiento, creatividad e innovación empresarial. El CCE se convierte en un aliado estratégico para incursionar a nuevos mercados internacionales con acompañamiento permanente a emprendedores, empleando metodologías como:

- LEGO'S SERIOUS PLAY
- THE CANVAS BUSINESS MODEL
- LEAN STARTUP
- EMPATHY MAP
- DESIGN THINKING
- 6 THINKING HATS

Contribuyendo a la creación y fortalecimiento de nuevos emprendimientos y modelo de negocios orientados a atender las necesidades del mercado internacional (Centro de Consultoría Empresarial, 2019).

3.4 Alianzas



Figura 7. Empresas aliadas al Centro de Consultoría Empresarial

Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

4. Cargo y funciones

4.1 Cargo

- **Cargo:** Consultora Junior – Practicante
- **Jefe directo:** Andrés Leonardo Trillos Celis
- **Horario:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **Periodo de práctica:** Desde el 14 de enero de 2019 hasta el 14 de julio de 2019

4.2 Funciones

- Velar por la correcta disposición y conservación de los archivos documentales del Centro

de Consultoría Empresarial.

- Garantizar el funcionamiento adecuado de los procedimientos del Centro de Consultoría dentro de la Zona Franca Santander.
- Apoyar en el diseño de actividades y estrategias de posicionamiento para la Facultad de Negocios Internacionales.
- Recopilar y soportar el análisis de información para el desarrollo de las consultorías y asesorías brindadas por el Centro de Consultoría Empresarial a las empresas.
- Asegurar el cumplimiento de agendas, reuniones y actividades propias del desarrollo de cada programa.
- Brindar soporte para la elaboración de informes propios del desarrollo de los programas de internacionalización.
- Acompañar el desarrollo de las consultorías y asesorías lideradas por los consultores del Centro de Consultoría.
- Participar y apoyar en los talleres y capacitaciones realizados por el Centro de Consultoría Empresarial a comunidad académica, egresados, empresarios, entre otros.
- Recopilar material fotográfico y creación de contenido para alimentar las publicaciones diarias en redes sociales.

4.3 Descripción de cada actividad realizada en el Centro de Consultoría Empresarial.

4.3.1 Recopilar información de años anteriores para la creación de un archivo. Se creó un archivo donde se puedan conservar los documentos ordenados y clasificados según su criterio e importancia, producidos por el Centro de Consultoría Empresarial.



Figura 8. Archivo de documentos

Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

4.3.2 Participar en la creación de estrategias de marketing digital para las redes sociales de la Facultad de Negocios Internacionales y el Centro de Consultoría Empresarial. Debido a que las redes sociales se han vuelto parte del día a día, la Facultad de Negocios Internacionales y el Centro de Consultoría Empresarial se vieron en la necesidad de crear estrategias de marketing digital para interactuar con estudiantes, empresarios, emprendedores, entre otros, así como hacer más óptima y eficaz la información suministrada a cada público.

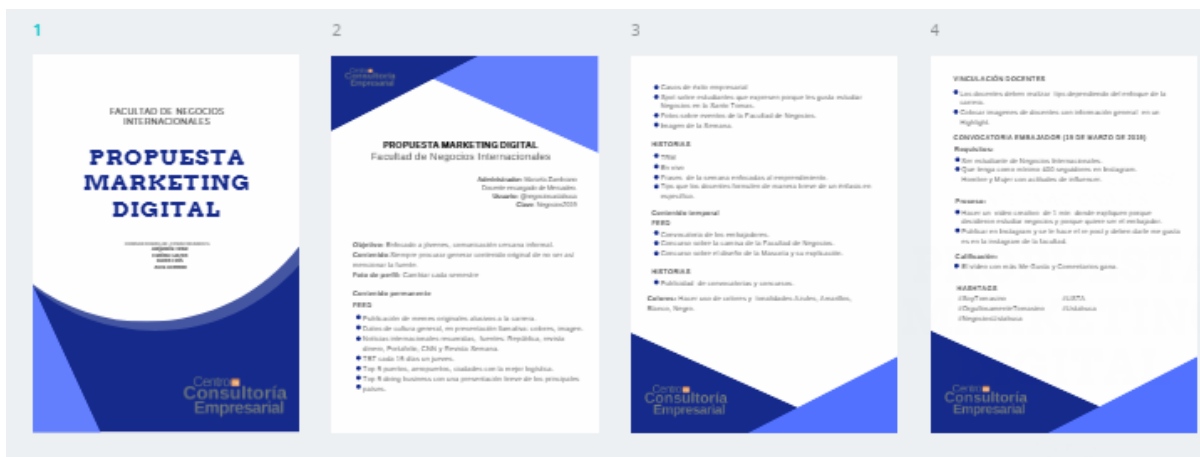


Figura 9. Propuesta Marketing Digital CCE

Fuente: Elaboración propia



Figura 10. Propuesta Marketing Digital Fac. Negocios Internacionales

Fuente: Elaboración propia

4.3.3 Realizar un plan de acción con estrategias de mercadeo para la Facultad de Negocios Internacionales. Con el objetivo de atraer nuevos estudiantes a la Facultad de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás y vincular a la comunidad académica al Centro de Consultoría Empresarial se diseñó un plan de acción con estrategias de mercadeo.

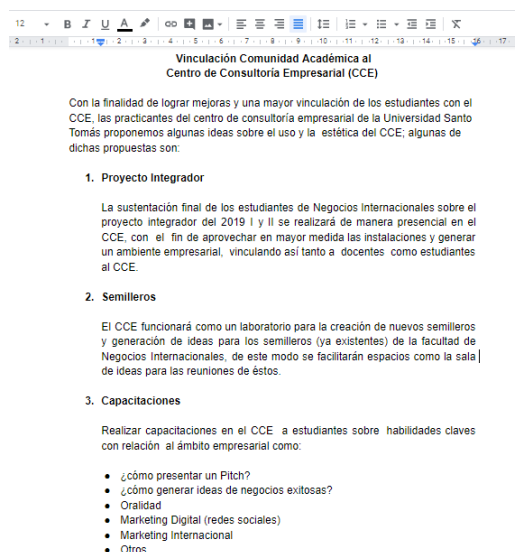


Figura 11. Plan de acción estrategias de mercadeo

Fuente: Elaboración propia

4.3.4 Participar y apoyar en los talleres y capacitaciones realizados por el Centro de Consultoría Empresarial a Estudiantes, egresados y empresarios. Constantemente el Centro de Consultoría Empresarial realiza talleres de creatividad e innovación a estudiantes, egresados y empresarios con el fin de desarrollar nuevas habilidades en cada uno de los participantes, como practicante participé y apoyé en la parte logística de cada uno de los eventos realizados por el equipo.



Figura 12. Visita técnica estudiantes de la ORII
Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

4.3.5 Desarrollar informe para convocatoria de licitación que ejecuto la Alcaldía de Medellín. La Alcaldía de Medellín ejecuto una convocatoria para una licitación prestación de servicios para el apoyo a la creación de nuevas ideas de negocio a través de la etapa de ideación y preincubación.

Informe Licitación Medellín					
Objetivo general. Apoyar la creación de nuevas ideas de negocio a través de la etapa de ideación y preincubación, en las fases de promoción, difusión, inscripción, selección, divulgación y evento de premiación. Además, poner en marcha las ideas ganadoras acompañando a los emprendedores en las áreas técnica, financiera, contable, administrativa, de mercadeo y jurídica; así como entregar, garantizar y hacer seguimiento al incentivo económico correspondiente a cada ganador.					
Objetivo. Prestación de servicios para el apoyo a la creación de nuevas ideas de negocio a través de la etapa de ideación y preincubación.					
Descripción del contrato. - El plazo del contrato será de diez (10) meses sin superar la presente vigencia. - La fecha límite para presentar ofertas en el Proceso de Contratación es el 01 de febrero de 2019 a las 3:00 p.m. - El valor estimado del contrato corresponde a la suma de \$ 1.838.000.000, así: <table border="1"> <tr> <td>Incluido IVA</td><td>\$1.088.000.000</td></tr> <tr> <td>Excluido IVA</td><td>\$750.000.000</td></tr> </table> - En el Proceso de Contratación 0070006700 de 2019 pueden participar todas las personas naturales o jurídicas, individuales o plurales que cumplan con la totalidad de los requisitos del pliego de condiciones. - El Cronograma del Proceso de Contratación será el que se encuentre diligenciado en la plataforma SECOP II.		Incluido IVA	\$1.088.000.000	Excluido IVA	\$750.000.000
Incluido IVA	\$1.088.000.000				
Excluido IVA	\$750.000.000				
Etapas. Para la ejecución de este contrato se debe tener en cuenta las siguientes etapas:					

Figura 13. Informe licitación Medellín
Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

4.3.6 Realizar acompañamiento y apoyo en la asesoría realizada a las empresas beneficiarias del Programa de Internacionalización 770 Caribe. El Centro de Consultoría Empresarial realizó acompañamiento y asesoría a 13 empresas en su proceso de internacionalización para una misión comercial en países del Caribe, de las cuales como practicante pude acompañar las siguientes:

- **Ardicorp:** Se llevó a cabo junto con el consultor Henry Calderon, la ejecución de 14 horas de asesoría en temas de internacionalización. Durante las consultorías se identificó la partida arancelaria, se realizó una estructura de costos logísticos para definir el precio internacional del producto ya que al ser perecedero hace un poco más complejo el proceso por cuestiones de frescura, y se analizaron variables claves para la selección del país objetivo.



Figura 14. Consultoría a Ardicorp

Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

- **Ami Soluciones Sostenibles:** Se llevó a cabo junto con el consultor Andrés Leonardo Trillos Celis, la ejecución de 14 horas de asesoría en temas de internacionalización. Durante la primera semana se identificó la partida arancelaria, se analizaron variables

clave para elegir el país objetivo y realizar una estructura de costos.



Figura 15. Consultoría a Ami Soluciones Sostenibles
Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

- **5T Ingenieros:** Se llevó a cabo junto con el consultor Andrés Leonardo Trillos Celis, la ejecución de 14 horas de asesoría en temas de internacionalización. Durante las consultorías se analizaron variables claves en temas tributarios, y validación de tarjeta profesional.



Figura 16. Consultoría a 5T Ingenieros
Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

- **Grupo Caviely:** Se llevó a cabo junto con el consultor Andrés Leonardo Trillos Celis, la ejecución de 14 horas de asesoría en temas de internacionalización. Durante las consultorías se identificó la partida arancelaria, se analizaron variables claves para la elección de país objetivo y se realizó una estructura de costos para definir el precio internacional del producto.



Figura 17. Consultoría a Grupo Caviely
Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

- **Industrias Tanuzi:** Se llevó a cabo junto con el consultor Andrés Leonardo Trillos Celis, la ejecución de 14 horas de asesoría en temas de internacionalización. Durante las consultorías se analizaron variables claves del sector para así elegir el país objetivo.



Figura 18. Consultoría a Industrias Tanuzi
Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

4.3.7 Realizar matriz de selección de mercados para las empresas beneficiarias del programa 770 Caribe. Realice matrices de selección de mercados para cada una de las empresas del programa 770 Caribe, con el objetivo de determinar los mercados con mayor oportunidad para cada una de ellas, durante el tiempo de practica realicé investigación de variables económicas, condiciones de acceso, de comercio internacional y de mercado que permitiera definir el mercado más atractivo para ellas.

SECTOR: CALZADO - MANUFACTURAS		SUBPARTIDA. 6403.99.90.00									
EMPRESA: GRUPO CAVIELY SAS		Calzado, polainas y artículos análogos; partes de estos artículos Calzado con suela de caucho, plástico, cuero natural o regenerado y parte superior de cuero natural. - Los demás calzados:									
MATRIZ SELECCIÓN DE MERCADO											
O											
VARIABLES		%	CURAZAO			PUERTO RICO			REPUBLICA DOMINICANA		
POBLACIÓN			CIFRAS	C	R	CIFRAS	C	R	CIFRAS	C	R
			161.014			3.351.000			10.770.000		
PIB (crecimiento anual en %, precio constante)			-1,7%			-2,30%			4,60%		
PIB per capita (en dolares)		3%	19.356	3	0,09	39.400	4	0,12	7.052	5	0,15
Proyeccion crecimiento economico 2018-2019			2,00%			5,0%			5,5%		
Tasas de interes		5%	NA	1		2,5%	5		12,75%	1	
TOTAL		8%									
Importaciones totales (Miles de dolares)		13%	2.206	3	0,39	7.715	5	0,65	5.102	4	0,52
Importaciones desde Colombia (Miles de dolares)		15%	142	5	0,75	57	4	0,6	38	3	0,45
Tasa de crecimiento de las importaciones en valor 2013-2017		5%	-5,0%	1	0,05	0,16%	2	0,1	8,0%	5	0,25
Socios comerciales		5%	Tailandia 25,1%; China 6,75%; Brasil 6,33%	4	0,2	China 59,7%; Vietnam 24,32%; Indonesia 5,3%	4	0,2	Brasil 25,5%; China 23%; Ecuador Unidos 16%	4	0,2
Arancel general de la subpartida			13%			0%			20%		

Figura 19. Matriz de selección de mercado

Fuente: Elaboración propia

4.3.8 Desarrollar inteligencia de mercados a los países objetivos para las empresas beneficiarias del Programa 770 Caribe. Durante el desarrollo de las consultorías realizadas a las empresas del programa 770 Caribe y una vez determinados los mercados objetivos, realicé inteligencia de mercados con cada país, la cual da un panorama más claro a la empresa de cómo se encuentra dicho mercado, ya que brinda información más específica del sector.



Figura 20. Inteligencia de mercados

Fuente: Elaboración propia

4.3.9 Realizar acompañamiento y apoyo a las empresas beneficiarias del Programa 770 Caribe en el agendamiento con Holland House y Cámara de Comercio de Bucaramanga.

Holland House es la Cámara Colombo Holandesa y era la encargada de agendar citas en el país elegido por los empresarios, por ello realizamos un acompañamiento para validar y argumentar la elección del mercado objetivo para cada empresa.



Figura 21. Acompañamiento Holland House

Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

4.3.10 Realizar acompañamiento y apoyo en la asesoría realizada a las empresas beneficiarias del Programa de Internacionalización 770 Global. El Centro de Consultoría Empresarial realizó acompañamiento a 10 empresas exportadoras santandereanas en temas de internacionalización de las cuales como practicante pude acompañar las siguientes:

- **Adipack:** Se está llevando a cabo junto con el consultor Andrés Leonardo Trillos Celis la ejecución de 28 horas de asesoría en temas de interés y de mejora para la compañía. Teniendo en cuenta esto, durante la primera semana se hizo un levantamiento de las

necesidades de la empresa y se sugirieron ajustes al plan de exportación y plan de acción.



Figura 22. Consultoría a Adipack

Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

- **Tesicol:** Se está llevando a cabo junto con el consultor Andrés Leonardo Trillos Celis la ejecución de 28 horas de asesoría en temas de interés y de mejora para la compañía. Teniendo en cuenta esto, durante la primera semana se hizo un levantamiento de las necesidades de la empresa y se sugirieron ajustes al plan de exportación y plan de acción.



Figura 23. Consultoría a Tesicol

Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

- **Samsara:** Se está llevando a cabo junto con el consultor Oscar Morales la ejecución de 28 horas de asesoría en temas de interés y de mejora para la compañía. Teniendo en cuenta esto, durante la primera semana se hizo un levantamiento de las necesidades de la empresa y se sugirieron ajustes al plan de exportación y plan de acción.



Figura 24. Consultoría a Samsara

Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

4.3.11 Realizar acompañamiento y apoyo en la asesoría realizada a las empresas beneficiarias del Programa Unidad de Apoyo para la Internacionalización. El Centro de Consultoría Empresarial realizó acompañamiento a 9 empresas en etapa inicial del proceso de internacionalización en temas de mercadeo, logística, procesos, costos, entre otros, de las cuales como practicante pude acompañar las siguientes:

- **Pluke Colombia:** Se está llevando a cabo junto con el consultor Andrés Leonardo Trillos Celis, la ejecución de 80 horas de asesoría en temas de internacionalización. Durante las consultorías se hizo un levantamiento de información para determinar las necesidades de la empresa, y se está revisando la estructura de costos de venta nacional.



Figura 25. Consultoría a Pluke Colombia

Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

- **Bebidas Lejayim:** Se está llevando a cabo junto con el consultor Oscar Morales, la ejecución de 80 horas de asesoría en temas de internacionalización. Durante las consultorías se hizo un levantamiento de información para determinar las necesidades

de la empresa, se está revisando la estructura de costos de venta nacional y un acompañamiento en el registro de la marca.

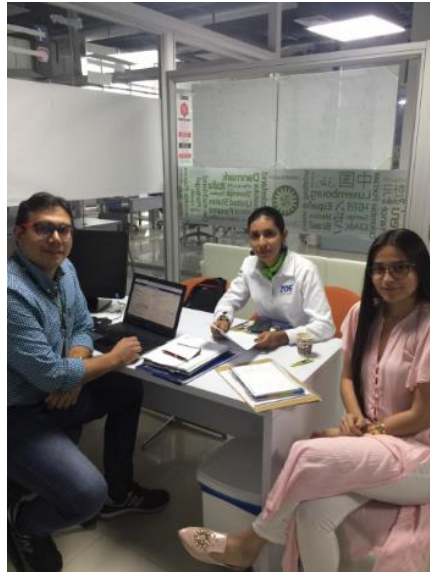


Figura 26. Consultoría a Bebidas Lejayim
Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

- **Proinas:** Se está llevando a cabo junto con el consultor Andrés Leonardo Trillos Celis, la ejecución de 80 horas de asesoría en temas de internacionalización. Durante las consultorías se hizo un levantamiento de información para determinar las necesidades de la empresa, y se identificó la oferta exportable para realizar la inteligencia de mercados.



Figura 27. Consultoría a Proinas

Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

4.3.12 Actualizar presentación del portafolio de servicios del Centro de Consultoría Empresarial. El Centro de Consultoría Empresarial durante el año 2018 y 2019 lograron la participación en grandes eventos y nuevas convocatorias realizadas por las entidades aliadas, por este motivo actualice la presentación del portafolio de servicios con cada una de las novedades.



Figura 28. Presentación portafolio de servicios CCE

Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

4.3.13 Apoyar en la logística de diferentes eventos con participación del CCE. El Centro de Consultoría Empresarial participa en diferentes eventos realizados por entidades aliadas, como practicante tuve la posibilidad de participar en el Seminario del Programa Prepárese para Exportar 2019 organizado por Procolombia y Cámara de Comercio en el cual me desempeñé en la parte logística de dicho evento.



Figura 29. Participación Prepárese para Exportar 2019

Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

De igual forma participe en los distintos lanzamientos de los programas de internacionalización de la Cámara de Comercio de Bucaramanga como parte del equipo logístico.



Figura 30. Lanzamiento del Programa de Internacionalización 770 Global

Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

4.3.14 Ejecutar cada uno de los procesos requeridos por Zona Franca Santander para el buen funcionamiento del Centro de Consultoría Empresarial. Para el desarrollo correcto de las funciones del Centro de Consultoría Empresarial se deben llevar a cabo los procesos establecidos dentro de Zona Franca Santander, debido a esto como practicante llevé a cabo los siguientes procesos:

- **Registro de ingresos a Zona Franca Santander a través de Piciz:** Dando cumplimiento a la normatividad de Zona Franca, como practicante maneje la plataforma virtual y operativa Piciz, la cual permite que se realicen los ingresos a los diferentes visitantes que deseen ingresar al Centro de Consultoría Empresarial y también fui asignada para llevar el control de asistencia en físico de estudiantes, empresarios, etc.

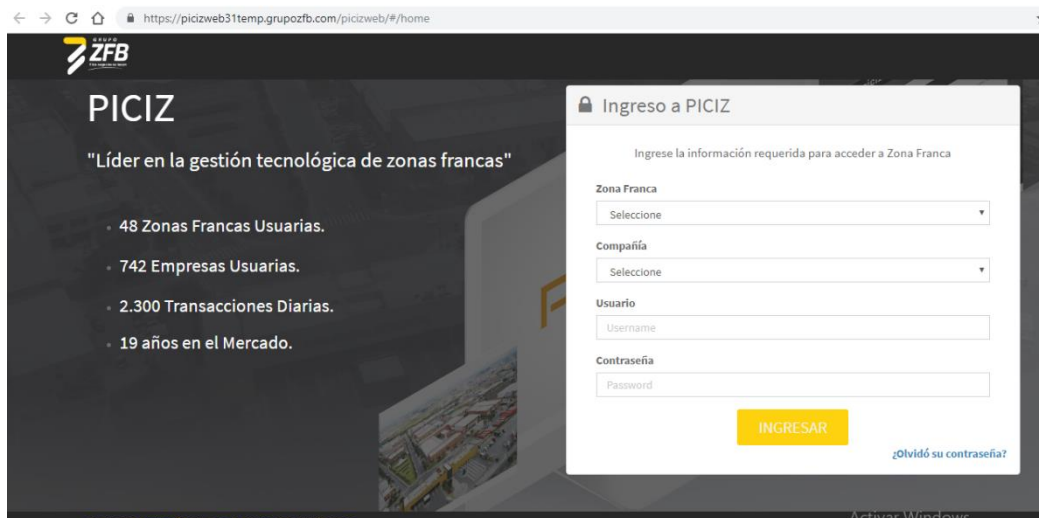


Figura 31. Plataforma de ingreso Piciz Web

Fuente: Zona Franca Santander

4.3.15 Recopilar material fotográfico y creación de contenido para redes sociales. Debido al alcance de las redes sociales hoy en día, como practicante me asignaron el manejo de redes sociales del Centro de Consultoría Empresarial enfocado en un perfil más profesional donde se diera a conocer cada una de las funciones que desempeñan, y la difusión de información que es de interés para los empresarios.



Figura 32. Instagram del CCE
Fuente: Elaboración propia

5. Marco conceptual y normativo utilizado para el desarrollo de las funciones desempeñadas.

- Normatividad Negocios Internacionales
- Reglamento de práctica empresarial de la Universidad Santo Tomas
- Normatividad legal Zona Franca Santander

6. Aportes del estudiante a la empresa

Los principales aportes proporcionados al Centro de Consultoría Empresarial durante mis prácticas fueron:

- Documento propuesta Marketing Digital y vinculación comunidad académica al

CCE.

- Mejora en el proceso de archivos y documentos del CCE.
- Formulario para el proceso de visita al CCE
- Mejora en las plantillas de presentación del CCE.
- Arreglo del portafolio de servicios del CCE.

7. Aportes de la empresa al estudiante

El Centro de Consultoría Empresarial de la Universidad Santo Tomas es un referente en el departamento de Santander como un aliado del sector empresarial en temas de internacionalización gracias a las actividades y los convenios realizados con Cámara de Comercio y Procolombia, como empresa aporro:

- Conocimiento técnico y profesional para lograr todos los objetivos propuestos.
- Poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el proceso académico en la Universidad Santo Tomas.
- Fluidez para interactuar con las empresas que fueron asesoradas en los distintos programas de la Cámara de Comercio de Bucaramanga.
- Fortalecer conocimientos de la exportación de servicios.
- Profundización en el manejo de base de datos como Passport, Trade Wizerds y Map-Map.
- Acercamiento con el sector real de la economía nacional e internacional.
- Nuevos conocimientos acerca de la reglamentación de Zona Franca.
- Reforzar conocimientos en la elaboración de matrices de selección de mercados e inteligencia de mercados.

8. Conclusión

El Centro de Consultoría Empresarial de la Universidad Santo Tomas es un espacio de aprendizaje constante en temas de internacionalización, durante las prácticas, los estudiantes se enfrentan a un panorama real de la vida laboral y permite materializar lo visto a lo largo de la carrera profesional.

Realizar las prácticas en el CCE me permitió fortalecer los conocimientos adquiridos en estos años, así como desarrollar y/o mejorar habilidades para el cumplimiento de los objetivos propuestos, así como brindar apoyo a las distintas empresas de los programas de Cámara de Comercio de Bucaramanga.

9. Recomendaciones

- El Centro de Consultoría Empresarial a pesar de que cuenta con unas instalaciones adecuadas y en excelente estado, no cuenta con dotación de insumos, equipos y herramientas como computadores, material de papelería y cafetería para que el trabajo sea más eficiente.
- El Centro de Consultoría Empresarial no cuenta con alguien de planta que cumpla el papel de secretaria que se encargue de la parte administrativa y puedan llevar un archivo organizado de lo que se hace año a año, ya que debido al cambio semestral de practicantes, mucha información se ha ido perdiendo.

Referencias bibliográficas

- Anzil, F. (2008). *Zona Económica*. Obtenido de Zona Económica:
<https://www.zonaeconomica.com/definicion/competitividad>
- Cámara de Comercio de Bucaramanga*. (s.f.). Obtenido de Cámara de Comercio de Bucaramanga:
<https://www.camaradirecta.com/>
- Centro de Consultoría Empresarial. (2018).
- Concepto Definición*. (s.f.). Obtenido de Concepto Definición:
<https://conceptodefinicion.de/consultoria/>
- Duarte, C. (2017). *Gerencie.com*. Obtenido de Gerencie.com:
<https://www.gerencie.com/internacionalizacion-de-la-empresa.html>
- Economía Simple*. (s.f.). Obtenido de Economía Simple:
<https://www.economiasimple.net/glosario/empresa>
- Estatuto Orgánico Universidad Santo Tomas, Titulo 1, artículo 7. (s.f.). *Universidad Santo Tomas*.
Obtenido de Universidad Santo Tomas: <http://apolo.ustabuca.edu.co/index.php/nuestra-institucion/presentacion-1>
- Grupo ZFB*. (2018). Obtenido de Grupo ZFB: <http://www.grupozfb.com/noticias/piciz-web-un-aliado-de-las-zonas-francas-en-la-era-digital>
- Interletras*. (s.f.). Obtenido de Interletras:
http://interletras.com/manualcci/logistica_exportadora/logisticaexp03.htm
- Kiziryan, M. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/importacion.html>

Legiscomex. (s.f.). Obtenido de Legiscomex:

<https://www.legiscomex.com/Documentos/definiciones-zonas-francas-rci304>

Ministerio de Economía y Finanzas. (s.f.). Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas:

<https://www.mef.gob.pe/es/economia-internacional/politica-arancelaria/definiciones>

Montes, J. (s.f.). *Economipedia.* Obtenido de Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/exportacion.html>

Procolombia. (s.f.). Obtenido de Procolombia: <http://www.procolombia.co/node/1141>