

Informe de práctica empresarial realizado en la empresa Zanna Salud

Karen Vanessa Arias Guevara

**Informe final de práctica empresarial presentado para optar el título de Profesional en
Negocios Internacionales**

Director

Henry Giovanni Moran Cuan

Magíster en la Administración de las Organizaciones

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2025

Contenido

Introducción	9
1. Informe de práctica empresarial realizado en la empresa Zanna Salud	10
1.1 Contexto de la práctica empresarial	10
1.2 Justificación.....	10
1.3 Objetivos	11
1.3.1 Objetivo general	11
1.3.2 Objetivos específicos.....	11
2. Perfil de la empresa	11
2.1 Razón social de la empresa	11
2.2 Objeto social de la empresa.....	11
2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa	12
2.4 Estructura organizacional.....	12
2.4.1 Misión de la empresa.....	12
2.4.2 Visión de la empresa.....	13
2.4.3 Organigrama de la empresa	13
2.5 Aspectos económicos	14
2.5.1 Entorno macroeconómico.....	14
2.5.2 Entorno Microeconómico	19
2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa	22
2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa Zanna Salud.....	22
3. Cargo y funciones desempeñadas.....	23

3.1 Cargo desempeñado	23
3.2 Funciones asignadas.....	23
3.3. Procesos, procedimientos y herramientas	28
4. Marco conceptual y normativo	29
4.1 Marco conceptual	29
4.2 Marco normativo	30
5. Aportes.....	31
5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa	31
5.1.1 Identificación de la situación problemática.....	31
5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa	31
5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros	32
5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo	32
5.3 Plan de mejora.....	33
5.3.1. Aspectos a mejorar	33
5.3.2. Metas	34
5.3.3. Acciones	34
5.3.4. Indicadores	37
5.3.5. Hacer verificar, recursos, responsables y cronograma	42
6. Conclusiones y recomendaciones	44
Referencias.....	46

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Procesos, procedimientos y herramientas</i>	28
Tabla 2 <i>Hacer/verificar las acciones e indicadores propuestos</i>	42
Tabla 3 <i>Cronograma</i>	43

Lista de figuras

Figura 1. <i>Organigrama Zanna Salud</i>	13
Figura 2. <i>Análisis PEST – Zanna Salud</i>	15
Figura 3. <i>Estudio de mercado Zanna Salud 1</i>	24
Figura 4. <i>Estudio de mercado Zanna Salud 2</i>	25
Figura 5. <i>Estudio de mercado Zanna Academy 1</i>	26
Figura 6. <i>Estudio de mercado Zanna Academy 2</i>	27
Figura 8. <i>Seguidores Instagram</i>	32
Figura 9. <i>Cronograma de redes sociales</i>	34
Figura 10. <i>Barra de contenido</i>	35
Figura 11. <i>Diseño contenido</i>	36
Figura 12. <i>Métricas de Instagram</i>	37
Figura 13. <i>Indicadores de LinkedIn</i>	40

Resumen

A lo largo de sus prácticas empresariales en Zanna Salud y Zanna Academy, el estudiante desempeñó el rol de asistente de expansión, y en este informe se detallan las funciones realizadas durante ese periodo. Durante las prácticas, desarrolló actividades de investigación de mercado con énfasis en el estudio de precios para ambas empresas, así como el diseño del plan estratégico de redes sociales para Zanna Academy. El desarrollo de estas funciones contribuyó de manera significativa al crecimiento y reconocimiento de la marca, especialmente gracias a su incursión en redes sociales propias.

Las funciones asignadas fueron ejecutadas con éxito, lo que permitió la adquisición de nuevos conocimientos y el fortalecimiento de habilidades clave. Estas prácticas empresariales resultaron fundamentales para su desarrollo profesional futuro, ya que aportaron experiencias valiosas y conocimientos sólidos que servirán de base para el crecimiento personal y laboral.

Palabras claves: Plan de mejora, estudio de mercado, redes sociales, plan estratégico

Abstract

Throughout his internship at Zanna Salud and Zanna Academy, the student served as an expansion assistant, and this report details the duties he performed during that time. During the internship, he conducted market research with an emphasis on pricing for both companies, as well as designed the strategic social media plan for Zanna Academy. These duties contributed significantly to the brand's growth and recognition, particularly thanks to its expansion into its own social media platforms.

The assigned duties were successfully executed, allowing for the acquisition of new knowledge and the strengthening of key skills. These business internships proved fundamental to his future professional development, as they provided valuable experiences and solid knowledge that will serve as a foundation for personal and professional growth.

Keywords: improvement plan, market research, social media, strategic plan

Glosario

Competitividad empresarial: según (Clavijo, 2023) la competitividad empresarial es la capacidad que tienen las empresas de generar, mejorar o mantener su crecimiento dentro del entorno socioeconómico específico.

Estudio de mercado: según (Espinosa, 2015) el estudio de mercado es un instrumento que tiene como finalidad de estimar la cantidad de bienes y servicios que los clientes están dispuestos adquirir por una cantidad de precio determinado.

HubSpot: según (HubSpot, s.f.) es una plataforma de CRM diseñada para hacer crecer las empresas, el cual contiene funciones de marketing, ventas, servicio al cliente, operaciones y gestión de contenidos.

Plan estratégico: según (Torres, 2024) el plan estratégico es un documento que detalla la manera en la que la empresa va a desarrollarse a corto, mediano y largo plazo. Este plan se base en proyecciones cuantitativas y cualitativas que la empresa debe de seguir para completar sus objetivos

Plan de mejora: según (Universitas Miguel Hernandez, s.f.) el plan de mejora es una herramienta que cumple la función de un proceso de mejora continua en el que se identifican las áreas de mejora dentro de la empresa.

Introducción

El presente informe tiene como objetivo dar a conocer las funciones desempeñadas durante el periodo de práctica profesional en la empresa Zanna Salud, específicamente en el área de marketing y expansión internacional. Este documento detalla las actividades realizadas, los aprendizajes adquiridos y los aportes entregados a la organización desde el rol de pasante.

Zanna Salud es una empresa con varios años de trayectoria en el sector de la medicina y la rehabilitación, consolidándose como una organización con amplia experiencia y reconocimiento en su campo. Durante esta etapa formativa, como estudiante de Negocios Internacionales, tuve la oportunidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos a lo largo de mi carrera universitaria, contribuyendo activamente al desarrollo de estrategias orientadas al crecimiento y fortalecimiento de la empresa, tanto a nivel nacional como en su proceso de internacionalización.

En el informe se expone el potencial que posee la compañía, la estructura organizativa actual y las proyecciones estratégicas que tiene a corto plazo. Asimismo, se identifican aspectos clave relacionados con su funcionamiento interno y externo, lo que permitió realizar un análisis crítico y propositivo sobre oportunidades de mejora.

Como resultado de este proceso de aprendizaje y colaboración, se plantea un plan de mejora enfocado en optimizar los procesos actuales del área de marketing y expansión internacional. Este plan responde a la necesidad de la empresa de fortalecer su presencia en mercados internacionales, razón por la cual se diseñó una pasantía que apoyara directamente esta meta. El trabajo desarrollado se ha orientado a documentar, estructurar y facilitar estrategias que permitan a Zanna Salud avanzar en su proceso de crecimiento con una visión global, sostenida y efectiva.

1. Informe de práctica empresarial realizado en la empresa Zanna Salud

1.1 Contexto de la práctica empresarial

La practica en la empresa Zanna Salud permitirá abordar la experiencia de inmersión en un entorno profesional, que generará que el pasante pueda fortalecer las habilidades y conocimientos adquiridos durante la carrera de negocios internacionales. La empresa cuenta con reconocimiento en el mercado nacional e internacional lo que permitirá que durante la pasantía se enfoque en la búsqueda de nuevos mercados con el fin de extender la presencia internacional, de esta misma manera, ampliar el mercado local.

1.2 Justificación

La empresa Zanna Salud, tiene la necesidad de vincular nuevos talentos a su compañía, personas que busquen crecer en el ámbito personal y laboral aportando ideas claras e innovadoras sobre nuevos mercados, marketing y estrategias de reconocimiento de la marca a nivel nacional e internacional.

Una de las razones por la cual elegí esta opción de grado es porque puedo poner en práctica todos los conocimientos adquiridos en Marketing, Finanzas y logística obtenidos durante la trayectoria universitaria en el que podré obtener un crecimiento profesional significativo, de esta misma manera, podre ofrecerle una visión diferente a la empresa Zanna Salud con el fin de poder ayudarlos a cumplir unos de sus principales objetivos para el 2025 que es ampliar su reconocimiento nacional e internacional con Zanna Salud y potenciar la marca de ZannaSalud Academy como un referente en el ámbito académico de la salud y la rehabilitación.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Apoyar a la empresa Zanna Salud en el desarrollo de marketing e investigación de nuevos mercados en sus líneas de negocios Zanna Salud y Zanna Academy.

1.3.2 Objetivos específicos

- Realizar un estudio de mercado para la línea de Zanna Salud que permita identificar la estructura de precios y la competencia.
- Realizar un estudio de mercado para la línea de Zanna Academy enfocado en identificar países potenciales para los programas de formación analizando factores como precios y competencia.
- Diseñar un plan estratégico de redes sociales para potenciar el reconocimiento de la marca a nivel nacional e internacional.

2. Perfil de la empresa

2.1 Razón social de la empresa

Zanna S.A.S, es una empresa del sector de la salud en el área de medicina preventiva y de rehabilitación (Zanna S.A.S., s.f.)

2.2 Objeto social de la empresa

La empresa Zanna S.A.S tendrá como objeto social la importación, comercialización, fabricación y distribución de equipos e insumos del sector de la salud en el área de medicina preventiva y de rehabilitación, en Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Salud Ocupacional,

Ortopedia, Medicina Deportiva, Psicología, Ergonomía, Neurorehabilitación y Fitness. (Zanna S.A.S., s.f.)

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

La empresa Zanna Salud cuenta con 2 sedes las cuales son:

1. Zanna S.A.S.:

- Oficina Principal: Calle 106 No. 54 – 14 Edificio Torre 11 Of. 706
- Tel: (057) 17036638 Cel: 57 (323-301-3689)
- Correo: info@zannacolombia.com

2. Zanna International

- Oficina Principal: 5424 Eagle Cay Way Coconut Creek, Fl 33073. EEUU
- Tel: +1 (718) 9685204
- Correo: info@zannacolombia.com ; nasyezda.vega@zannasalud.com

Jefe inmediato: Juanita Alexandra Vega Vega, Gerente y representante legal de la empresa Zanna Salud.

2.4 Estructura organizacional

A continuación, se presentará la estructura organizacional de la empresa Zanna Salud, detallando cómo se distribuyen sus áreas y funciones, así como la forma en que se establecen las líneas de mando.

2.4.1 Misión de la empresa

Nuestra misión es proporcionar rehabilitación integral al cuerpo humano mediante la aplicación de tecnologías de vanguardia y productos de reconocimiento mundial. Nos respaldamos en profesionales calificados y en marcas líderes en el avance de la ciencia para garantizar la más

alta calidad en nuestros servicios. Nos comprometemos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo excelentes beneficios y resultados excepcionales en su camino hacia la recuperación y el bienestar. (Zanna S.A.S., s.f.)

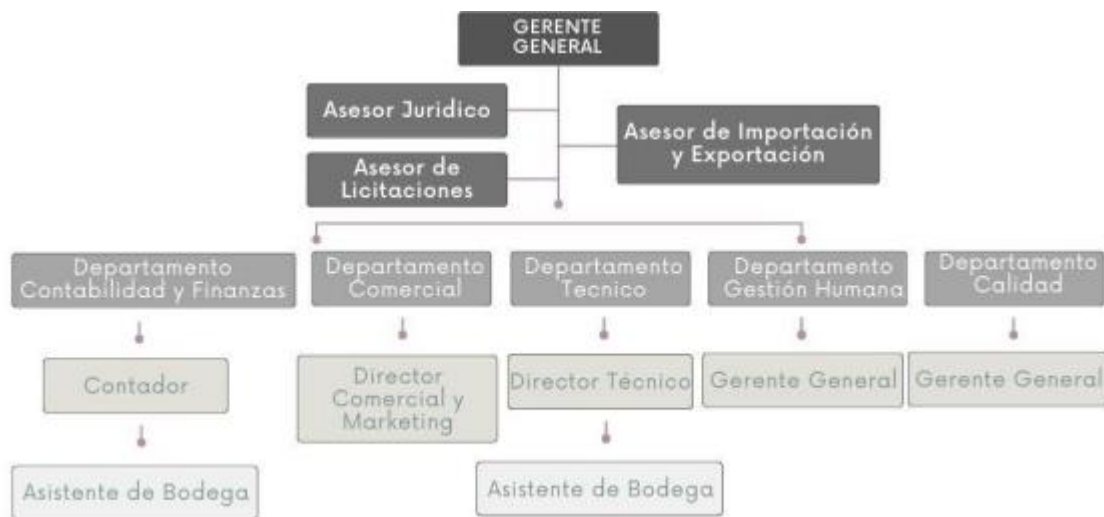
2.4.2 Visión de la empresa

Visualizamos un horizonte donde ZannaSalud emerge como el referente indiscutible en el mercado latinoamericano. Con equipos de tecnología punta y productos reconocidos mundialmente, trazamos el camino hacia un sector salud más avanzado, inspirando cambios positivos y transformando vidas con nuestra dedicación y excelencia. (Zanna S.A.S., s.f.)

2.4.3 Organigrama de la empresa

A continuación, se presentará el organigrama de la empresa Zanna Salud

Figura 1. Organigrama Zanna Salud



Adaptado de los recursos internos de la empresa (Zanna Salud, 2020).

En la figura 1, se puede evidenciar el organigrama de la empresa Zanna Salud y como está distribuido organizacionalmente las líneas de mando.

La estructura organizacional de Zanna Salud se basa en un modelo jerárquico claramente definido, en el que se puede evidenciar las líneas de mandos, teniendo como principal línea el gerente general, quien cuenta con el apoyo del asesor jurídico, asesor de licitaciones y el asesor de importación y exportación, de esta misma manera, se puede identificar 5 departamentos claves que ayudan a el funcionamiento de la empresa estos departamentos son: contabilidad y finanzas, comercial, técnico, gestión humana y calidad.

2.5 Aspectos económicos

2.5.1 Entorno macroeconómico

Análisis PEST del entorno macroeconómico de la empresa Zanna Salud, donde se analizará los factores externos que influyen en el crecimiento de la organización.

Figura 2. *Análisis PEST – Zanna Salud*

En la figura 2, se puede evidenciar la matriz PEST, en donde se realizará los factores que pueden influenciar el crecimiento o decrecimiento de la organización, como lo son el político, económico, social y tecnológico, como se explica a continuación.

Factores políticos

- *Normativas sanitarias:* Zanna Salud es una empresa colombiana que importa productos de diversos países. Al ingresar al territorio nacional, estos productos deben cumplir con las normativas sanitarias exigidas por la legislación colombiana para su comercialización y distribución. El incumplimiento de alguno de estos requisitos puede generar costos adicionales, pérdidas económicas y afectar gravemente la operación de la empresa en

Colombia, por lo tanto, la empresa Zanna Salud debe fortalecer sus procesos de control de calidad y alianzas con proveedores confiables para reducir riesgos regulatorios.

- *Plan Decenal de Salud Pública (2022-2031)*: este plan es una política pública que establece objetivos, metas y estrategias para afrontar los desafíos en la salud pública. Este plan tiene como finalidad dar resultados a las necesidades de la población lo que permitiría que la demanda de los servicios de la rehabilitación física se incremente favoreciendo a los productos ofertados por la empresa, por lo tanto, la Zanna Salud podría alinear su oferta con las metas del plan, de modo que se pueda posicionar como un aliado estratégico a futuro. (Minsalud, s.f.)

- *Tratados de libre comercio (TLC)*: Colombia cuenta con tratados de libre comercio con varios países, lo que permite la reducción de barreras arancelarias para los productos médicos importados, sin embargo, cualquier cambio político o revisión de los tratados puede ocasionar que la importación de estos productos se dificulte. En este escenario, Zanna Salud debe diversificar sus proveedores y mantener un plan alternativo de abastecimiento para evitar depender de un solo mercado.

Factores económicos

- *Fluctuaciones en las tasas de cambio*: al importar productos, la empresa Zanna Salud está expuesta a la volatilidad de la moneda teniendo en cuenta que el dólar ha fluctuado entre \$3.800 y \$4.200 COP, esto genera que incremente o disminuya el precio de los productos, es decir, una incertidumbre sobre el costo final de la importación y, por ende, en los precios al cliente. Para mitigar este riesgo, es clave implementar estrategias de cobertura cambiaria y revisar constantemente las políticas de precios.

- *Tasas de interés:* las tasas son un factor importante y decisivo al momento de realizar una negociación, debido a que afecta el poder adquisitivo y la toma de decisiones de los clientes naturales y clientes institucionales como: clínicas, hospitales y centros de rehabilitación. Una estrategia adecuada para la empresa Zanna Salud sería ofrecer facilidades de financiamiento que ayuden a mitigar esta barrera y que ayude a mantener la demanda.

- *Crecimiento del sector de la salud:* el sector de la rehabilitación física en Colombia se encuentra en expansión, impulsado por el apoyo del Estado colombiano. A través de programas como el fortalecimiento, expansión y sostenibilidad de los servicios de rehabilitación de baja y mediana complejidad del Ministerio de Salud y Protección Social, así como el Plan Decenal de Salud Pública (2022-2031), se ha incentivado el desarrollo de esta área. Estas iniciativas han contribuido al aumento de la demanda de productos relacionados con la rehabilitación, lo cual representa una oportunidad para que Zanna Salud amplíe su participación en el mercado mediante el desarrollo de nuevos productos y servicios especializados que respondan a las demandas del sector. (Minsalud, 2021)

Factor social

- *Envejecimiento de la población:* en Colombia entre 1985 y 2020, la proporción de adultos mayores paso de ser del 6,9% al 13,8% lo que se puede evidenciar que ha habido una aceleración de la vejez en Colombia y según minsalud afirma, que para el 2030 la cifra de envejecimiento aumentara al 16% lo que supone una oportunidad de crecimiento para la empresa Zanna Salud ya que podría fortalecer su portafolio de servicios y equipos para rehabilitación física, fisioterapia y atención geriátrica. (Minsalud, 2021)

- *Cultura laboral y salud ocupacional:* actualmente las empresas colombianas

deben de cumplir con los requerimientos y normativas de salud ocupacional y prevención de riesgos laborales, entre ellos cubrir lesiones musculares, posturales y de movilidad, la obligatoriedad de cumplir con normativas de salud ocupacional abre un nicho de mercado importante para Zanna Salud, por ende, la empresa puede aprovecharlo de manera eficiente, logrando así, ofrecer soluciones especializadas para cada tipo de demanda.

- *Formación profesional en salud y rehabilitación:* en Colombia, la formación en

fisioterapia ha mostrado un crecimiento constante a lo largo de los años, alcanzando una cifra superior a los 20.000 profesionales en el país. Este aumento refleja el auge del mercado y el interés de los nuevos egresados por contar con equipos de rehabilitación actualizados y con tecnología de vanguardia. En este contexto, Zanna Salud se posiciona como una empresa destacada al ofrecer productos innovadores que responden a las necesidades del sector aquí, la empresa puede vincular su oferta no solo a clínicas y hospitales, sino también a programas académicos y universidades que necesiten equipamiento actualizado. (ECR, 2023)

Factores tecnológicos:

- *Innovación en equipos de rehabilitación:* el sector de la rehabilitación física está en

constante evolución pasando de ser máquinas pesadas y simples a ser máquinas con diseños complejos, especializados. La innovación en la tecnología ha desarrollado nuevas técnicas y equipos precisos adaptados a las necesidades específicas de cada paciente, por este motivo, Zanna Salud debe de mantenerse actualizado e innovando su portafolio de productos para seguir siendo competitivo en el mercado con la finalidad de que la empresa no quede rezagada frente a sus competidores más innovadores, por lo que es fundamental invertir en investigación, desarrollo y alianzas con fabricantes líderes en el mercado. (Salas, 2024)

- *Aumento de uso de telerehabilitación:* teniendo en cuenta la pandemia y la

evolución digital que se encuentra evidenciada en estos momentos, muchas clínicas, hospitales y centros de rehabilitación ha adoptado plataformas de rehabilitación a distancia, con ayuda de cámaras, sensores, software y equipos portátiles han podido seguir brindando sus servicios a la distancia lo cual, abre un nicho de mercado en el que Zanna Salud podría posicionarse como proveedor de equipos y suministros.

- *Acceso a tecnología en regiones:* en las grandes ciudades de Colombia, el acceso

equipos de rehabilitación con tecnología de punta no representa una gran dificultad, ya que generalmente cuentan con los recursos necesarios para su adquisición. Sin embargo, en muchas regiones y zonas rurales, estos equipos no llegan debido a diversas limitaciones logísticas, económicas o de infraestructura. Ante este panorama, Zanna Salud tiene la oportunidad de establecer alianzas estratégicas con el Estado para convertirse en proveedor principal de los programas e iniciativas de rehabilitación de baja y mediana complejidad liderados por el Ministerio de Salud y Protección Social, así como del Plan Decenal de Salud Pública (2022–2031).

Esto permitiría generar un plan de expansión nacional que no solo beneficiaría a las comunidades menos atendidas, sino que también fortalecería el posicionamiento y crecimiento de la empresa en el mercado colombiano

2.5.2 Entorno Microeconómico

La empresa Zanna Salud se encuentra operando en un mercado especializado y enfocada en la rehabilitación del ser humano, el cual, se encuentra en constante crecimiento debido al incremento de la vejez de la población, el aumento de enfermedades crónicas y la creciente conciencia sobre el cuidado físico. Este contexto representa una oportunidad para la empresa, ya que la demanda de productos y servicios continuara con un crecimiento exponencial en el mercado,

sin embargo, supone un gran reto para la empresa lograr responder con anticipación a las necesidades del mercado brindando soluciones innovadoras y actualizadas.

Zanna Salud es una empresa que se enfoca en la importación, comercialización, fabricación y distribución de equipos e insumos del sector de la salud en el área de medicina preventiva y de rehabilitación, en Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Salud Ocupacional, Ortopedia, Medicina Deportiva, Psicología, Ergonomía, Neurorehabilitación y Fitness. Para ello, cuenta con muchos aliados alrededor del mundo que se encargan de suministrarle los insumos necesarios para abarcar el mercado nacional e internacional, estos asociados son:

- Ktape: Empresa de Alemania
- Orfit: Empresa de Belgica
- Ergoactives: Empresa de Estados Unidos
- Orliman: Empresa de España
- Kidsfit: Empresa de Estados Unidos
- Experia, multissensory for everyone: Empresa de Gran Bretaña
- Roscoe Medical: Empresa de Estados Unidos
- Motorika: Empresa de
- Tyromotion: Empresa de Europa
- North Coast Medical: Empresa de Estados Unidos
- Thought Technology: Empresa de Canada
- Mettler Electronics INC: Empresa de Estados Unidos
- Aeromat: Empresa de Estados Unidos
- Therabath, Professional Thermotherapy: Empresa de Estados Unidos
- Covidien-Versa-Pac: Empresa de Estados Unidos

- Axelgaardar: Empresa de Estados Unidos
- Thumper: Empresa de Canada
- Core Products International: Empresa de Estados Unidos
- Runner Fitness: Empresa de Italia
- Hydrophysio: Empresa de Gran Bretaña
- Whitehall Manufacturing: Empresa de Estados Unidos
- Vasyli: Empresa de Estados Unidos
- Simi: Empresa de Alemania

Estas relaciones comerciales con marcas reconocidas del sector médico y de rehabilitación permite que Zanna Salud pueda ofertar un portafolio de productos altamente especializado y de calidad certificada. Sin embargo, la dependencia de proveedores internacionales representa una amenaza, ya que cualquier variación de precios, tiempos de entrega o regulaciones aduaneras puede impactar directamente a las operaciones internacionales, por ende, para que Zanna Salud pueda mitigar este riesgo es necesario diversificar su portafolio de proveedores nacionales e internacionales que pueden reducir la vulnerabilidad frente a estos cambios externos.

Actualmente, en el mercado nacional la empresa cuenta con mucha competencia directa posicionadas en el sector salud algunas como Interfísica, ExpressMedica, TLM Andina, BTL Colomba y Chattanooga Latam. Estas compañías se destacan por su experiencia en el sector, así como por la oferta de soluciones avanzadas en fisioterapia, rehabilitación y medicina deportiva. Esta situación representa una amenaza, ya que obliga a Zanna Salud mantener un enfoque constante en la innovación y calidad para así poder diferenciarse de la competencia y ser altamente reconocida en el mercado.

2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

Zanna Salud cuenta con un extenso portafolio de equipos e insumos especializados en diversas áreas de la salud, con un enfoque particular en la rehabilitación del ser humano. Actualmente, la empresa atiende múltiples disciplinas como terapia ocupacional, rehabilitación de mano, neurorrehabilitación, medicina deportiva, ortopedia, fitness, ergonomía, psicología fono.

Sus productos abarcan áreas clave como evaluación y obtención de datos, terapia del miembro superior, fabricación de férulas, ejercitadores, pilates, yoga, hidroterapia, ortopedia y ayudas funcionales para las actividades de la vida diaria (ADL). Además, Zanna Salud ofrece una amplia línea de insumos necesarios para el funcionamiento óptimo de cada una de estas especialidades, consolidándose como un proveedor integral para el sector de la rehabilitación. (Zanna S.A.S, s.f.).

2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa Zanna Salud

La empresa Zanna Salud atiende un mercado bastante amplio ya que cuenta con 11 áreas especializadas y diseñadas estratégicamente para suplir las necesidades de los pacientes a nivel nacional e internacional. Estas áreas son: medicina preventiva y de rehabilitación, en fisioterapia, terapia ocupacional, salud ocupacional, ortopedia, medicina deportiva, psicología, ergonomía, neurorehabilitación y fitness. Estas áreas permiten que Zanna Salud tenga un extenso portafolio de productos y servicios que respondan a las necesidades de clínicas, hospitales, consultorios privados, profesionales independientes y centros educativos. (Zanna S.A.S., s.f.)

Además, cuenta con una sede nacional en Colombia que esta ubica en Calle 106 No. 54 – 14 Edificio Torre 11 Of. 706 y una sede internacional en Estados Unidos ubicada en 5424 Eagle Cay Way Coconut Creek, Fl 33073. EEUU, al contar con estas sedes, Zanna Salud logra expandir

su mercado a nivel nacional e internacional obteniendo de esta forma reconocimiento de la marca e incremento de clientes.

3. Cargo y funciones desempeñadas.

Durante el periodo de prácticas se desarrollaron diversas funciones, para el cargo de desempeñado, en el siguiente numeral se podrán evidenciar las funciones del cargo, los procesos, procedimientos y herramientas implementadas en el cargo.

3.1 Cargo desempeñado

Teniendo en cuenta el convenio suscrito con la Universidad y la empresa Zanna Salud el cargo que se desempeño es Asistente de Marketing e Expansión a nuevos mercados.

3.2 Funciones asignadas

En la empresa Zanna Salud se determinó realizar las siguientes funciones las cuales son:

- *Estudio de mercado para Zanna Salud*

La empresa Zanna Salud es una empresa con más de 25 años de experiencia en el sector de la salud consolidándose como un referente en el ámbito nacional e internacional. A lo largo de la historia ha podido demostrar un alto nivel de competencia en el sector, por la calidad de sus productos y su preocupación por ayudar a la sociedad, con el fin, de poder mantener su competitividad en los mercados se decidió realizar un estudio de mercado en formato Excel en el que se incluyeron 12 empresas las cuales son: Empresas las cuales son: Terapia León, Import Corporal Medical SAS, SINERMED; FISIOMEDICA (Distribuidor autorizado de la empresa Chattanooga latam), FISIOEQUIPOS, TIENDA FISIO y SUMEL como se puede evidenciar en la siguiente tabla

Figura 3. *Estudio de mercado Zanna Salud 1*

Empresa	País	Contacto	Alcance geográfico	Tiempo en el mercado
Terapia León	Alemania	Tel: +571 521 3742 Cel: +57 313 386 0510 Email: ventas@terapialeon.com Dirección: Cra. 60 #91A-06 Esquina Bogotá - Colombia	Colombia	29 años en el mercado colombiano
Import Corporal Mediosal 8A3	Colombia	Cel: +57 317 367 6720 Dirección: Avenida Bolívar BN 67 Oficina 405 Armenia Hotel	Colombia	11 años en el mercado
3INERMED	Colombia	Tel: (601) 758 2196 Cel: +57 318 335 8631 Email: info@3inarmed.com.co Dirección: Calle 62 # 3 – 50 Bogotá - Colombia	Colombia	N.A.
FISIOMEDICA (Distribuidor autorizado de la empresa Chattanooga (etam))	Colombia	Tel: (+57 1) 2319571 Cel: +57 312 5223801 Email: info@3inarmed.com.co Dirección: Av. Calle 80 no. 69-70 Bodega 38 Parque Comercial Proseguros Bogotá - Colombia	Colombia	46 años en el mercado
FISIOEQUIPOS	Colombia	Cel: 312 4338808 Email: fisioequipos@hotmail.com Dirección: Av. Kr 9 No. 117 A - 99, Bogotá, Colombia	Colombia	15 años en el mercado
TIENDA FISIO	Colombia	Cel: +57 3197228306 Correo: tienda@fisio.co@gmail.com	Colombia	N.A.
3UMEL	Colombia	Tel: (4)444 01 88 Correo: Dirección: Medellín-Itagüí Calle 30 # 41-09	Colombia	42 años en el mercado

En la figura 3 se puede evidenciar que se estudiaron 4 variables las cuales son: país, contacto, alcance geográfico y tiempo en el mercado, estas variables permitieron conocer en primera instancia la competencia de Zanna Salud.

A continuación, se analizarán otras variables que se pueden observar en la siguiente tabla.

Figura 4. *Estudio de mercado Zanna Salud 2*

Empresa	Productos	Precio con IVA	Marca	Forma de pago	Pagina web	Red social	Interacción red social	
Terapia León	PAQUETES FRIOS ESTANDAR 28*35CM	\$182,070		Opción N° 1 50% Anticipo sobre valor total de la venta (iva incluido) ▶ 50% Antes despacho.	terapialeon.com	Instagram	Publicaciones: 99 Seguidores: 795 Seguidos: 810	
	PAQUETES FRIOS CERVICAL 15*58CM	\$193,849						
	PAQUETES FRIOS DORSAL	\$292,639						
	PISTOLA DE PARA USO DEPORTIVO	\$440,300						
	MASAJES FRIO/CALOR	\$416,500		Opción N°2 Descuento financiero del 10% por pago total 100% anticipado		Facebook	Seguidores: 13	
	BAÑERA DE HIELO	\$8,144,360						
	Profesional Ultrasonido soundCare Plus (1MHz y 3MHz)	\$10,710,000				LinkedIn	N.A	
	Electroestimulador y ultrasonido	\$8,069,000						
	Electro Estimulador Profesiona	\$242,760				Youtube	Seguidores: 5 Publicaciones: 6	
	Tens abalogo	\$297,500						
Tens digital	\$459,340							
Instensity 10 Tens digital	\$21,420							
Electrodos adhesivos cuadrados	\$452,200							
Electrodos adhesivos rectangulares								
Import Corporal Medical SAS	PISTOLA DE MASAJES FRIO/CALOR WS059	\$320,000				Instagram	Publicaciones: 1581 Seguidores: 24,4 mil Seguidos: 1425	
	PISTOLA DE MASAJES CON CALOR WS020	\$230,000						
	Electrodos adhesivos cuadrados	\$13,500	COMPASSHEALTH			Facebook	Seguidores: 3,6 mil	
	Electrodos adhesivos rectangulares	\$38,000	COMPASSHEALTH					
	Electrodos redondos 3cm de diámetro	\$35,000	COMPASSHEALTH					
	Ultrasonido US1000 3RA edición (1MHz)	\$330,000	COMPASSHEALTH					
	Ultrasonido US Pro 2000 2da edición (1MHz)	\$840,000	COMPASSHEALTH			https://importcorporalmedical.com/	Youtube	Seguidores: 14 k Publicaciones: 80
	Tens digital 7000	\$205,000	COMPASSHEALTH					
	Intensity 5000 Hybrid	\$297,000	COMPASSHEALTH					
	Intensity 10 tens digital	\$305,000	COMPASSHEALTH					
	EMS digital 7500	\$280,000	COMPASSHEALTH					
	Intensity twin stim III tens y Ems	\$330,000	COMPASSHEALTH					
	Intensity twin stim IV tens y Ems	\$475,000	COMPASSHEALTH					
	Sports Tens Tens, Ems	\$507,000	TensCare					

En la figura 4 se presenta la segunda parte del estudio de mercado en el que se analizaron aspectos como el producto, precio con IVA, marca, forma de pago, página web, red social e interacción red social de las 12 empresas consultadas.

No obstante, en la tabla anterior se muestran únicamente 2 de esas 12 empresas, junto con los resultados obtenidos en cada una de las variables evaluadas. Este estudio le permite tener una visión comparativa inicial del entorno competitivo para la empresa Zanna Salud.

- *Estudio de mercado para Zanna Academy*

Como se mencionó anteriormente Zanna Salud es altamente competitivo no solo con sus productos, sino que también con sus cursos de formación en Zanna Academy un espacio de formación dirigido a profesionales de la salud como lo son: psicólogos, psiquiatras, neuropsicólogos, fisioterapeutas, deportologos entre otros., con el fin de poder seguir siendo

competitivo en el mercado se realizó un estudio de mercado en formato Excel el cual se puede evidenciar a continuación.

Figura 5. *Estudio de mercado Zanna Academy 1*

Empresa	País	Contacto	Tiempo en el mercado
Neocemod	Colombia	Whatsapp: +52 449 190 0933 Correo: cursosenespanol@bostonneurodynamics.com / admin@neocemod.com	15 años en el mercado
Visión Integral - Aliado Eterno Colombia	Colombia	Whatsapp: (+57) 301 220 54 34 Correo: info@visionintegral.org Dirección: Carrera 48A #15 Sur – 61.(Sector La Aguacatala. Medellín – Antioquia.)	N.A.
KURSIA - Escuela de formación	España	Whatsapp: +34 983 51 04 41 Correo: info@kursia.es	N.A.
Grupo sinapsis		Whatsapp: +1 786-862-0928 Correo: info@sinapsis.com	N.A.

En la figura 5 se puede observar que se analizaron 4 empresas que son competencia para Zanna Academy que en primera instancia se estudió la información general de cada una para lograr tener una visión inicial de la competencial.

A continuación, analizarán otras variables que se pueden observar en la siguiente tabla.

Figura 6. *Estudio de mercado Zanna Academy 2*

Empresa	Curso	Duración	Precio	Forma de pago	Pagina web	Red social	Interacción en red social
Neocemod	Curso Introducción a Neurofeedback	36 Horas	890 USD	N.A.	https://neocemod.com/	Instagram	Publicaciones: 121 Seguidores: 581 Seguidos: 650
						Facebook	Seguidores: 2,9 mil
Visión Integral - Aliado Eternal Colombia	Capacitación NFB Básica	Presenciales: 16 horas Virtual: 8 horas	Esta empresa solamente brinda los cursos si adquieren o compran sus productos, si no compran los productos no pueden hacer los cursos ofertados.		https://www.eternal.com.co/	Instagram	Publicaciones: 28 Seguidores: 72,8 mil Seguidos: 525
	Capacitación NFB Avanzada	21 horas				Youtube	Seguidores: 244 Publicaciones: 60
	Básico de Neurofeedback	45 Horas				Instagram	Publicaciones: 3548 Seguidores: 4300 Seguidos: 1608
KURSIA - Escuela de formación	Estimulación Cognitiva	16 Horas	110 EUR	PayPal, Tarjeta bancaria y Bizum	https://www.bostonneurodynamics.com/cart/	Facebook	Seguidores: 7 mil
	Terapia Ocupacional En El Miembro Superior Neurológico	50 Horas	180 EUR			LinkedIn	Seguidores: 43
	Neurorrehabilitación Funcional del Miembro Superior Neurológico	Videoconferencia en Directo	150 EUR			Youtube	Seguidores: 135 Publicaciones: 19
	Estimulación Cognitiva en Prevención de Deterioro Cognitivo	30 Horas	497 USD			Instagram	Publicaciones: 3548 Seguidores: 4300 Seguidos: 1608
Grupo sinapsis	Diplomado de Salud Cerebral y Tecnología Aplicada a la Prevención del Deterioro Cognitivo	200 Horas	1500 USD		https://www.goinapsis.com/cursos/	Facebook	Seguidores: 7 mil
						LinkedIn	Seguidores: 43
						Youtube	Seguidores: 135 Publicaciones: 19

- *Diseño de plan estratégico para redes sociales para Zanna Academy*

La empresa Zanna Academy no contaba con presencia en redes sociales por lo que se inició el diseño de plan estratégico para las mismas, con el fin de poder generar una estrategia de marketing adecuada para aumentar la captación de clientes, reconocimiento a nivel nacional e internacional y posicionamiento de la marca.

Por esta razón, se elaboró un cronograma detallado para las redes sociales, acompañado de una barra de contenido que permitiera organizar y diversificar los temas a publicar. Además, se diseñó material visual y textual pensado estratégicamente para las plataformas digitales, con el objetivo de transmitir de manera coherente la esencia, los valores y la propuesta única de Zanna Academy, construyendo así una identidad propia. Cronograma de redes sociales: Se puede evidenciar las estrategias que se usó para cada uno de los cursos ofertados por Zanna Academy y con qué frecuencia se usaría esta estrategia.

- *Manejo de redes sociales*

Después de definir el plan estratégico de redes sociales, se dio inicio al manejo activo de las cuentas de Instagram y LinkedIn. Las acciones incluyeron el contacto directo con clientes, la publicación constante de historias y la programación de contenidos en formato de post, con el fin de mantener una presencia digital dinámica y fortalecer la interacción con la audiencia.

3.3. Procesos, procedimientos y herramientas

Para el desarrollo de las funciones se llevó a cabo los siguientes procesos, procedimientos y herramientas

Tabla 1 *Procesos, procedimientos y herramientas*

<i>Funciones desempeñadas</i>	<i>Procesos</i>	<i>Procedimientos</i>	<i>Herramientas</i>
Estudio de mercado, análisis de precios para Zanna Salud	Investigación de mercado	Recolección y análisis de datos de la competencia y clientes; elaboración de informe de precios	Excel, Google, Páginas webs
Estudio de mercado, análisis de precios para Zanna Academy	Investigación de mercado educativa	Benchmarking de academias similares; análisis de precios y percepción de valor	Excel, Google, Páginas webs
Diseño de estrategias de plan de redes sociales	Planificación de marketing digital	Definición de objetivos, audiencia, canales, tipo de contenido y calendario editorial	Excel
Diseño de contenido para redes sociales	Producción de contenido digital	Creación de piezas gráficas, textos, reels y stories alineados con la estrategia	Canva, CapCut, ChatGPT,
Manejo de redes sociales	Gestión de redes y comunidad	Publicación, monitoreo, interacción con audiencia, respuesta a mensajes y análisis de métricas	Redes sociales

4. Marco conceptual y normativo

4.1 Marco conceptual

Comercio internacional y logística: Según, (Universidad Europea , 2022) El comercio internacional se encarga de gestionar todas las transacciones económicas que implican el intercambio de bienes y servicios entre dos o más países. Estas transacciones son fundamentales para la economía global, ya que permiten que las naciones accedan a productos que no se producen localmente o cuya producción es insuficiente para cubrir la demanda interna. Gracias a este sistema de intercambio actualizado los consumidores pueden tener diferentes alternativas de consumo mientras que las empresas obtienen oportunidades de crecimiento. Dichas operaciones se conocen como exportación, cuando los productos o servicios se envían a otros países, e importación, cuando se adquieren desde el extranjero para satisfacer las necesidades del mercado local.

De esta manera, se hace evidente la importancia de los acuerdos comerciales, entre los cuales se destacan el Acuerdo de Alcance Parcial, el Tratado de Libre Comercio, la Unión Aduanera, el Mercado Común y la Unión Económica. Cada uno de estos mecanismos cumple un papel esencial en el fortalecimiento de las relaciones internacionales, pues no solo facilitan el intercambio de bienes y servicios, sino que también promueven la inversión extranjera y reducen barreras arancelarias y no arancelarias. Al mismo tiempo, dichos acuerdos generan beneficios que van más allá del aspecto económico y de vínculos estratégicos que garantizan estabilidad y desarrollo a largo plazo para los países firmantes.

Por otra parte, la logística internacional juega un papel clave en este proceso, ya que se encarga de coordinar y supervisar todas las actividades necesarias para que los bienes se transporten desde el país de origen hasta el país de destino. Esto incluye desde la planificación de

rutas y la gestión de transporte hasta la documentación aduanera y el seguimiento de las entregas. La logística internacional abarca el transporte de materias primas que luego serán procesadas en el país de destino, así como de productos finalizados listos para ser vendidos en los mercados internacionales. En este sentido, es esencial para asegurar que los bienes lleguen en tiempo y forma, cumpliendo con los estándares de calidad y seguridad exigidos en cada país.

4.2 Marco normativo

En Colombia, la logística internacional y el comercio exterior están regulados principalmente por varios decretos, leyes y normas que buscan facilitar y controlar las operaciones de exportación e importación, así como garantizar la seguridad y eficiencia en el transporte de bienes y servicios a nivel internacional. A continuación, algunos de los principales decretos y normas que regulan la logística internacional en Colombia:

- *Decreto 2685 de 1999 - Régimen Aduanero*: este decreto establece el régimen aduanero en Colombia y regula las operaciones de importación, exportación y tránsito aduanero. Incluye procedimientos, requisitos y normas para la administración aduanera, y describe los procedimientos para la entrada y salida de mercancías. (Función pública, 1999)
- *Decreto 390 de 2016 - Nuevo Estatuto Aduanero*: este decreto moderniza el régimen aduanero en Colombia y busca adaptarse a los acuerdos internacionales y normas de la Organización Mundial de Aduanas (OMA). Incorpora mejoras en el control de la cadena logística y facilita el comercio exterior, reduciendo los tiempos y simplificando los trámites. (RedJurista, 2016)

- *Ley 1609 de 2013 - Regulación de Carga Internacional*: esta ley establece

directrices y normas sobre el transporte de carga y mercancías en Colombia, en especial sobre el transporte terrestre e internacional de bienes. Incluye disposiciones para regular los pesos y dimensiones de los vehículos de carga. (Función Publica, 2013)

Estos decretos y normas buscan mejorar la eficiencia de la logística internacional en Colombia, asegurar la competitividad del país en los mercados globales y garantizar el cumplimiento de los estándares de seguridad y calidad internacional.

5. Aportes

5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa

La propuesta de valor agregado se enfocó en el fortalecimiento estratégico de las redes sociales de la empresa de Zanna Academy con el propósito de mejorar su visibilidad y posicionamiento tanto en el mercado nacional como en el internacional.

5.1.1 Identificación de la situación problemática

Zanna Academy no contaba con presencia propia en redes sociales, ya que todo su contenido se publicaba en las plataformas de Zanna Salud. Por ello, se propuso la apertura de perfiles independientes en Instagram y LinkedIn, con el objetivo de construir y proyectar una identidad de marca propia, diferenciada y coherente con su propuesta de valor.

5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa

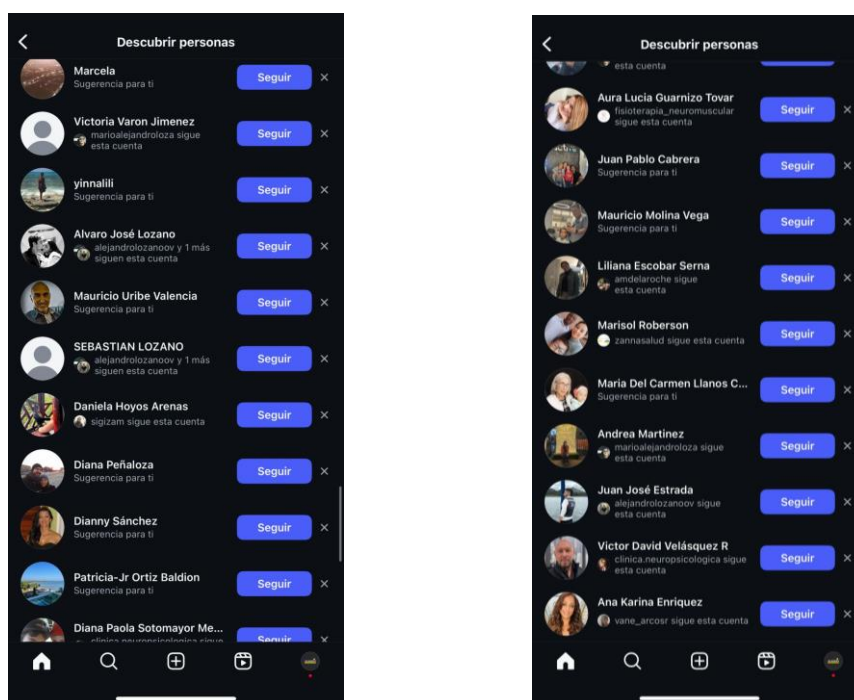
Teniendo en cuenta los conocimientos adquiridos, se tuvieron en cuenta bases de datos brindados por la empresa y datos obtenidos en la web con la finalidad de realizar el estudio de

mercados, además, del manejo de programas de Microsoft Office como lo son Excel y Word, Manejo del programa de edición CANVA y las habilidades de Marketing.

5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros

La empresa Zanna Salud y Zanna Academy realizaron un Webinar con el experto Santiago Brand en que se pudo dar a conocer las redes sociales independiente de Zanna Academy en el que se obtuvo como resultado el incremento de seguidores y visualizaciones para la red social de Instagram como se puede observar en la siguiente imagen.

Figura 7. Seguidores Instagram



Tomado de Zanna Academy. [@zannaacademy.neuro]. (2025,08). [Métricas]. Instagram

5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo

Dentro de los aportes de la empresa al proceso formativo es muy amplia, ya que refuerza los conocimientos adquiridos en el transcurso del programa de formación.

Con ayuda de la empresa pude obtener nuevos conocimientos los cuales son:

- *Programa de HubSpot:* adquirir conocimientos en este programa fue muy importante, ya que no tenía experiencia previa en su uso. Esta oportunidad resultó enriquecedora, pues me permitió aplicar y potenciar mis habilidades y conocimientos de marketing dentro de la plataforma.

- *Trabajo en equipo:* el trabajar en Zanna Salud y Zanna Academy me ayudo a fortalecer mis habilidades de trabajo en equipo ya que tuve la oportunidad de colaborar con el director de la Academy y mis superiores dentro de la empresa. Esta experiencia me enseñó la importancia de la comunicación efectiva, la coordinación y la empatía para alcanzar objetivos comunes de manera eficiente.

- *Redes sociales:* esta fue una experiencia muy enriquecedora, ya que anteriormente no había administrado una red social corporativa. Sin embargo, pude apoyarme en los conocimientos que había adquirido previamente, lo que me resultó de gran ayuda. Aun así, representó un gran reto cumplir con los objetivos establecidos para cada plataforma, lo que me motivó a aprender y mejorar continuamente mis estrategias.

5.3 Plan de mejora

5.3.1. Aspectos a mejorar

La empresa Zanna Salud se encargaba de la difusión de todo el contenido relacionado a Zanna Academy en las redes sociales principales de Zanna Salud por lo que se planteó la independización de redes sociales para Zanna Academy en las plataformas de Instagram y LinkedIn

5.3.2. Metas

Proyectar la propuesta de valor, conectar con su audiencia y fortalecer su posicionamiento en el mercado a través de la apertura de las redes sociales de Instagram y LinkedIn.

Potenciar las oportunidades de visibilidad, fidelización y crecimiento de la marca a través del incremento de seguidores para las redes sociales.

5.3.3. Acciones

A continuación, se especificarán cada una de las acciones realizadas para el cumplimiento de los objetivos.

Cronograma de redes sociales: Se puede evidenciar en la siguiente imagen las estrategias que se usó para cada uno de los cursos ofertados por Zanna Academy y con qué frecuencia se usaría esta estrategia.

Figura 8. *Cronograma de redes sociales*

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																						
Proyecto	Red social	Tipo de Contenido	Curso Relacionado	Actividad	Mensaje Clave	CTA (Llamado a la acción)	Frecuencia	Meses														
								Semana 1				Semana 2				Semana 3				Semana 4		
								L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	
Proyecto 1: plan de expansión de Zanna Salud Académico - Estrategia de medios	Facebook	Imagen + Texto	Módulo teórico Neurofeedback y mapeo cerebral	Imagen con una infografía sobre los beneficios del Neurofeedback en la rehabilitación neurológica.	El Neurofeedback mejora la actividad cerebral y acelera la rehabilitación cognitiva.	Descubre más en nuestro curso especializado																
		Video Testimonio	Curso profesional de ortesis estática de extremidad superior	Un especialista (influencer del sector) realiza un Live o video explicando los diferentes dispositivos que ha revolucionado su práctica y la rehabilitación de la extremidad superior	Descubre cómo los diseños innovadores de ortesis están transformando la rehabilitación	"No te pierdas este Live exclusivo. Conéctate y aprende de un experto. ¡Activa las notificaciones y únete a la conversación!"																
		Campaña de publicidad	Avances en el análisis de movimiento y marcha	Un video corto mostrando atletas en acción con superposiciones gráficas de análisis de movimiento mediante inteligencia artificial	Optimiza el rendimiento de los pacientes con herramientas de análisis de marcha basadas en IA	Inscríbete ahora y domina la tecnología del futuro																
		Colaboraciones con influencer	El futuro de la Neurehabilitación. Neurounip	Un especialista en neurehabilitación (influencer del sector) realiza un Live o video explicando cómo Neurounip ha revolucionado su práctica y la rehabilitación cognitiva	Con Neurounip, reducimos el tiempo de tratamiento y optimizamos resultados en neurehabilitación	Únete a Live y descubre cómo transformar tu práctica																
		Publicaciones de comunidad	Módulo teórico Biofeedback	Encuestas, preguntas y respuestas	Encuesta en Instagram Stories preguntando: "¿Conoces la técnica de Biofeedback?" (Opciones: Sí / No)	Descubre el potencial del Biofeedback en rehabilitación	Responde y aprende más en nuestro próximo curso															
		Publicaciones de comunidad		Encuestas, preguntas y respuestas	Luego, responder preguntas en historias sobre Biofeedback.																	
Instagram	Reel Educativo	Alternativas tecnológicas en tu clínica	Video corto mostrando diferentes tecnologías aplicadas en rehabilitación, como dispositivos de realidad virtual, electroestimulación y softwares de evaluación funcional.	La tecnología está revolucionando la rehabilitación. Conoce las herramientas que pueden optimizar los tratamientos en tu clínica.	Descubre e Inscríbete en nuestro curso y lleva tu clínica al siguiente nivel																	
	Campaña de publicidad	Curso profesional de ortesis estática de extremidad superior	Anuncio en video mostrando paso a paso cómo se diseña una ortesis y su impacto en la rehabilitación de la mano	Diseña ortesis efectivas y personalizadas para mejorar la recuperación de tus pacientes	Inscríbete ahora y especialízate con nosotros																	
	Colaboraciones con influencer	Alternativas tecnológicas en tu clínica	Un fisioterapeuta reconocido en redes sociales realiza un video mostrando dispositivos tecnológicos usados en rehabilitación y menciona el curso	La tecnología está transformando la rehabilitación. ¿Estás listo para el cambio?	Descubre las herramientas más innovadoras en nuestro curso																	
	Publicaciones de comunidad	Alternativas tecnológicas en tu clínica	Encuestas, preguntas y respuestas	¿Cuál crees que es la tecnología más efectiva para analizar la marcha? (Opciones: IA, Cámaras 3D, Sensores de presión)	El futuro del análisis de marcha está en la inteligencia artificial. ¿Quieres aprender más?	Descubre nuestro curso y mejora tus conocimientos.																
	Trívia en Stories	Generalidades de ortesis en miembro superior	Trívia: ¿Cuál es la fénix más usada?	Pon a prueba tus conocimientos sobre ortesis y descubre cuánto sabes sobre su aplicación en rehabilitación.	Responde nuestra trívia en Stories y resta a tus colegas. ¡Aprende mientras te diviertes! Si quieres profundizar más, inscríbete en nuestro curso.																	

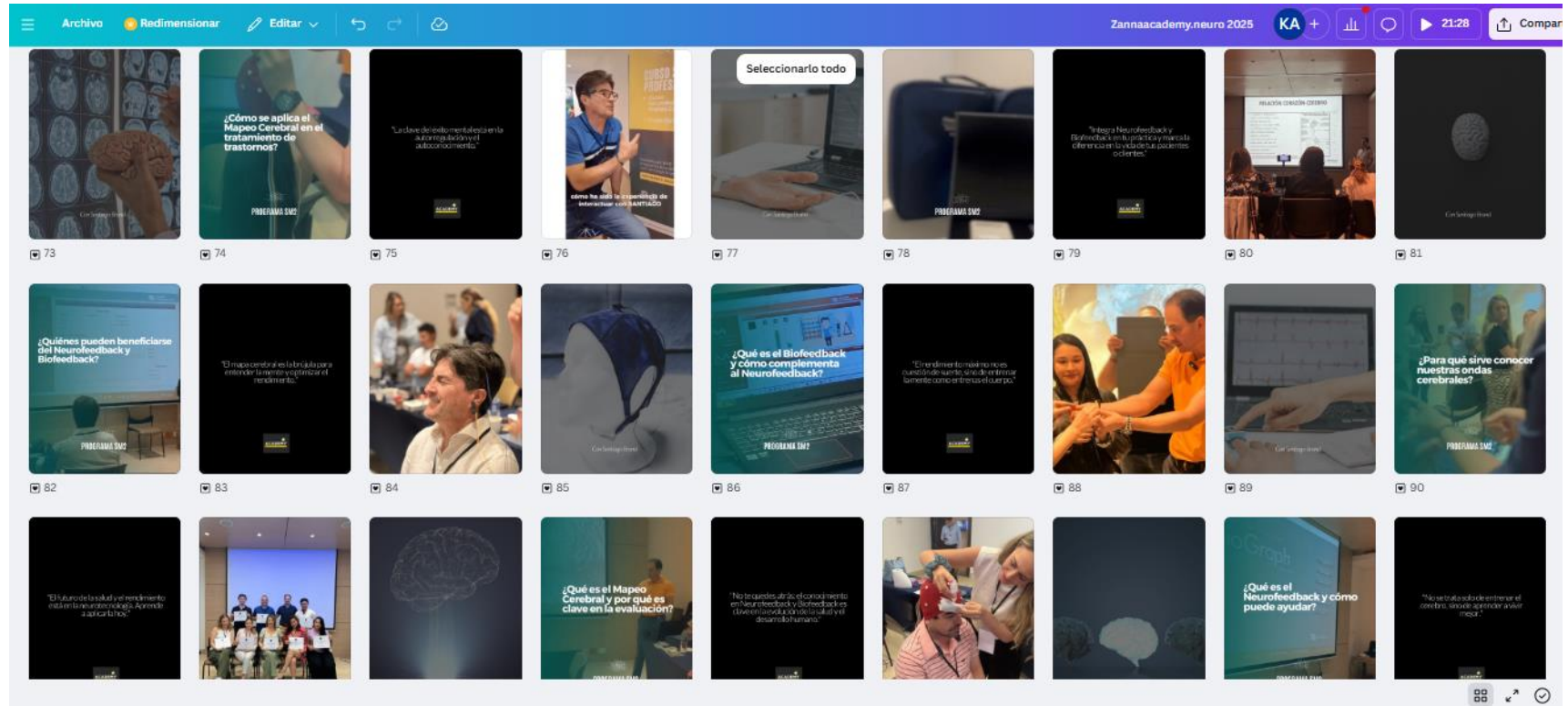
- *Barra de contenido:* una vez definido el cronograma, se inició el diseño de la cuadrícula de Instagram, con el fin de construir una identidad visual clara y coherente con la marca

Figura 9. Barra de contenido

Fecha	Canal	# post	Tipo de post	Formato	Título del post	Copy Post	Objetivo	Call to Action	Hashtags
	Instagram y Facebook	1	Informativo	Imagen	¡Seguimos formando líderes en salud neurofuncional!	Felices de ver cómo cada vez más profesionales de la salud se integran al programa SM2, comprometidos con mejorar la calidad de vida de los pacientes de habla hispana. Cada diploma entregado representa no solo la finalización de una etapa, sino el inicio de una transformación profesional con herramientas innovadoras y basadas en evidencia.	Experiencia	¿Te gustaría ser parte de esta comunidad? ¡Sumate al próximo grupo del curso SM2 y da un paso adelante en tu práctica profesional!	#OndasCerebrales #SaludMental #Neurociencia #BienestarEmocional #FuncionCerebral #Neurofeedback #Biofeedback #SantiagoBrand #EntrenamientoCerebral #MapeoCerebral #Formacióndecalidad
	Instagram y Facebook	2	Frase	Imagen	Entrená tu cerebro, potenciá tu esencia	"Neurofeedback no cambia la esencia de una persona, sino que potencia sus mejores habilidades."	Inspiracional	Potenciá lo mejor de tu mente con Neurofeedback. ¡Sumate al curso! 👉 Conocé nuestra agenda 2025 — más info en el link de la bio.	#OndasCerebrales #SaludMental #Neurociencia #BienestarEmocional #FuncionCerebral #Neurofeedback #Biofeedback #SantiagoBrand #EntrenamientoCerebral #MapeoCerebral #Formacióndecalidad
	Instagram y Facebook	3	Educativo	Reel	¿Cómo funciona el cerebro y qué papel juegan las ondas cerebrales?	El cerebro es un órgano dinámico que funciona a través de impulsos eléctricos generados por billones de neuronas. Estas señales eléctricas crean patrones rítmicos llamados ondas cerebrales, las cuales regulan nuestro estado mental y emocional. Existen cinco tipos principales de ondas cerebrales: Delta, Theta, Alpha, Beta y Gamma, cada una asociada con diferentes estados de conciencia y desempeño cognitivo.	Informativo	Descubre qué tipo de ondas predominan en tu cerebro y cómo influyen en tu bienestar.	#OndasCerebrales #SaludMental #Neurociencia #BienestarEmocional #FuncionCerebral
	Instagram y Facebook	4	Santiago Brand	Reel	Con Santiago Brand	Con una trayectoria internacional y años de formación clínica en Neurofeedback y Biofeedback, Santiago transforma cada clase en una experiencia única. Su enfoque claro, humano y práctico inspira a profesionales de la salud a incorporar herramientas basadas en neurociencia de manera efectiva y transformadora. Este video es solo una muestra de lo que vivís en nuestras formaciones presenciales: conocimiento aplicado, casos reales y una comunidad comprometida con la excelencia terapéutica.	Santiago Brand	¿Querés vivirlo en persona? Sumate al curso SM2 2025 y aprendé con los mejores. 👉 Conocé la agenda completa en el link de la bio.	#OndasCerebrales #SaludMental #Neurociencia #BienestarEmocional #FuncionCerebral #Neurofeedback #Biofeedback #SantiagoBrand #EntrenamientoCerebral #MapeoCerebral #Formacióndecalidad

- *Diseño de contenido para redes sociales:* una vez completadas las funciones anteriores se comenzó con el diseño del contenido para redes sociales enfocándose en Instagram y LinkedIn empezando a diseñar y crear la identidad de la marca

Figura 10. *Diseño contenido*



5.3.4. Indicadores

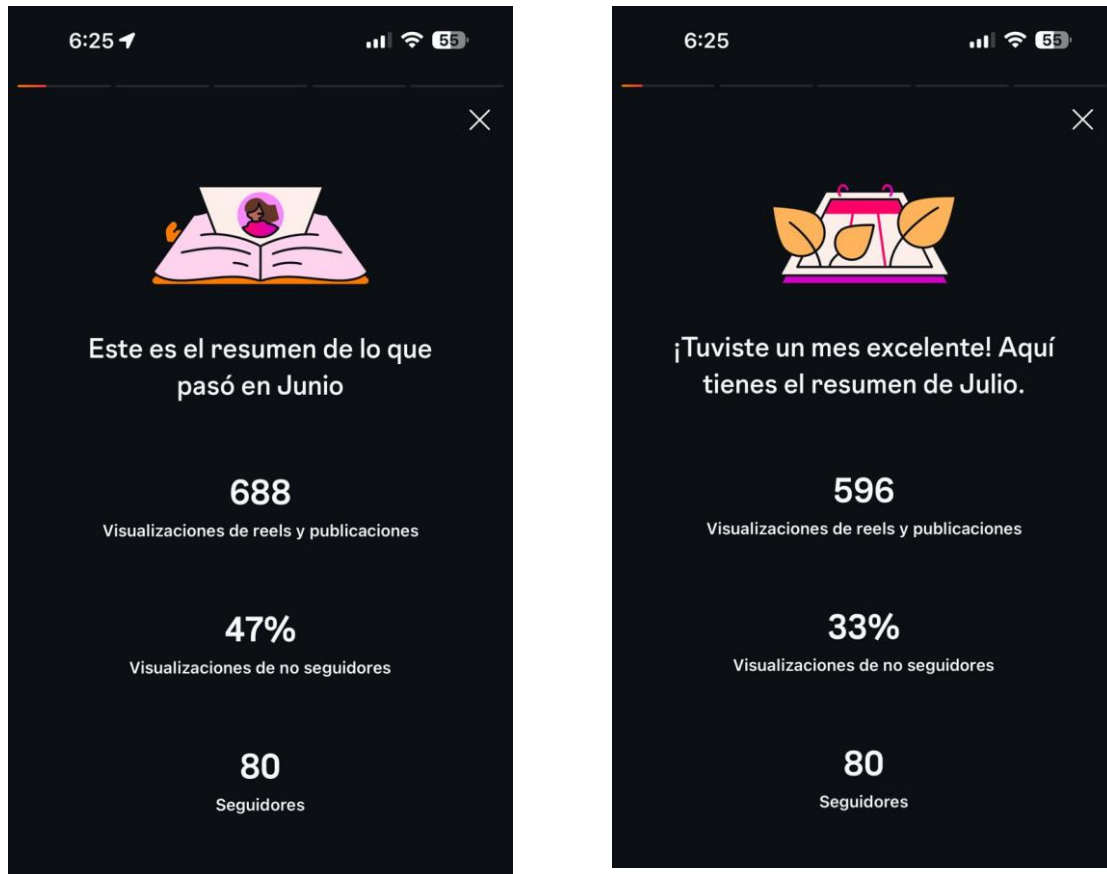
Con la finalidad de medir la efectividad de las acciones se analizaron las siguientes métricas de las redes sociales.

- *Red social Instagram*

A continuación, se podrá evidenciar los resultados obtenidos en los meses de abril, mayo, junio y julio.

Figura 11. *Métricas de Instagram*





Tomado de Zanna Academy. [@zannaacademy.neuro]. (2025,08). [Métricas]. Instagram

En la figura 12 se puede evidenciar el resumen de los resultados obtenidos por cada mes y los parámetros estudiados fueron: Visualizaciones de reels y publicaciones, visualizaciones de no seguidores y seguidores. Obteniendo como resultado que el mes con mayor incremento y datos positivos fue el mes de abril ya que se obtuvieron el siguiente resultado: Visualizaciones de reels y publicaciones 1,2 mil; visualizaciones de no seguidores 47% y seguidores 80. Aunque el mes de Julio los datos disminuyeron un poco, se reestructuro la intensidad de la estrategia de marketing con la finalidad de que en el mes de julio los datos incrementarán.

KPIs mes abril

- Tasa de engagement = $[\text{Interacciones totales} / \text{Alcance total}] \times 100$, con meta del 6% mensual en Instagram.

$$[1,2 / 80] \times 100 = 1,5\%$$

El desarrollo de este KPI arrojó un resultado del 1,5%, cifra que no logra alcanzar la meta proyectada del 2%. Este resultado evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo la implementación de las estrategias digitales, con el fin de aumentar el interés y la interacción del público con el contenido de Zanna Academy.

- Crecimiento de seguidores = $[\text{Seguidores nuevos} / \text{Seguidores iniciales}] \times 100$, con meta de 5% mensual)

$$[80 / 1] \times 100 = 80\%$$

El resultado anterior es positivo ya que la cuenta de la red social partió sin seguidores y, en tan solo un mes, logró alcanzar el 80% de la meta proyectada. Este avance es positivo lo que demuestra que las estrategias fueron efectivas.

- Numero de publicaciones por periodo: $[\text{Publicaciones del periodo actual (mayo)} - \text{publicaciones mes anterior (abril)}]$

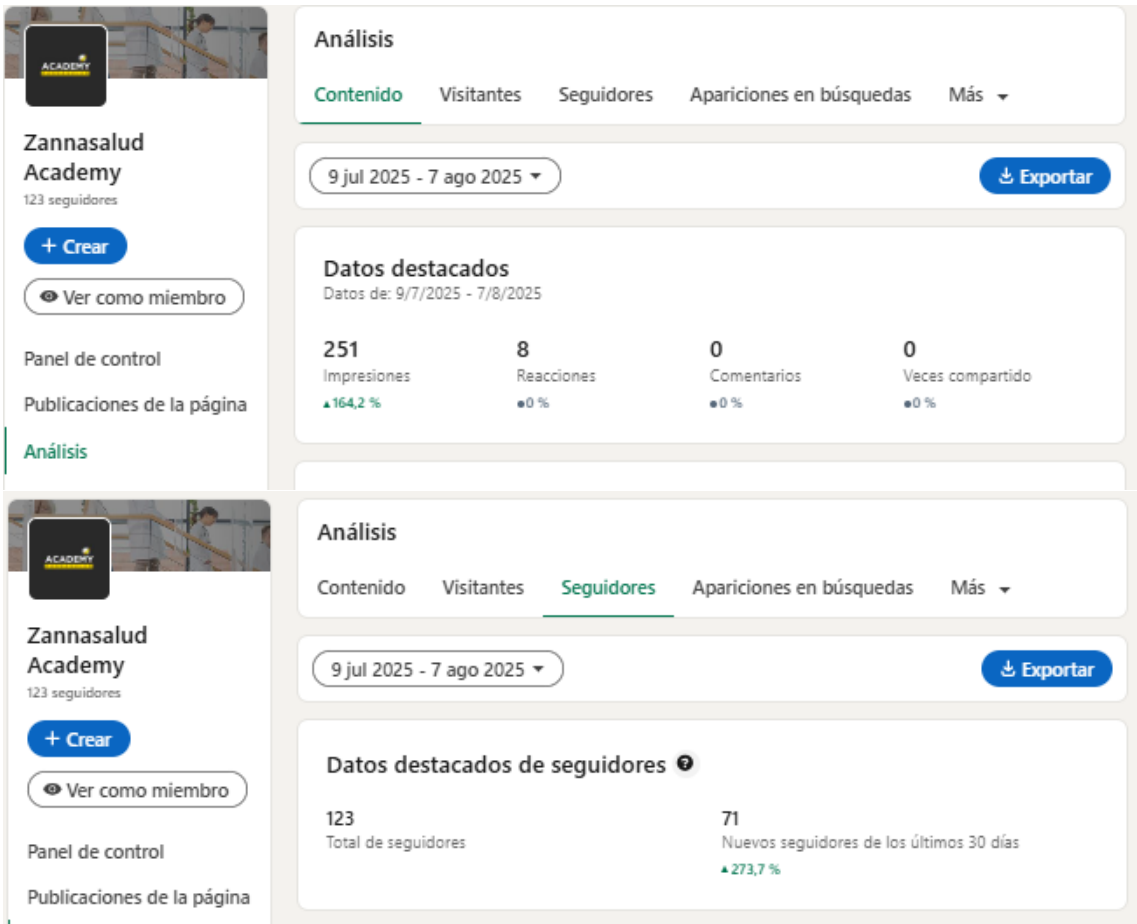
$$[4 - 24] = -20$$

Los resultados de este indicador muestran que, durante el mes de mayo, se realizaron 4 publicaciones en comparación con las 24 del periodo anterior, lo que representa una disminución de 20 publicaciones. Esta reducción responde a un ajuste en la planificación del contenido, orientado a optimizar la estrategia y mejorar la calidad de las publicaciones realizadas.

- Red social LinkedIn

A continuación, se podrá evidenciar los resultados de las métricas obtenidos del último mes de la plataforma

Figura 12. Indicadores de LinkedIn



Tomado de Zanna Academy. [@ZannasaludAcademy]. (2025,08). [Metricas]. LinkedIn

En la figura 13 se puede evidenciar los resultados obtenidos de los siguientes datos destacados: Impresiones, reacciones, comentarios, veces compartidos, visualizaciones de la página, visitantes únicos, clics en el botón personalizado, total de seguidores y nuevos seguidores

de los últimos 30 días. Después de analizar estos datos se puede concluir que los resultados han incrementado positivamente lo que significa que se están cumpliendo los objetivos planteados.

KPIs

- Impresiones: [Total de impresiones de publicaciones / Número de publicaciones]
 $[251 / 8] = 31$ impresiones promedio.
- Tasa de interacción: [Interacciones totales / Impresiones] $\times 100$, proyección 10% mensual.

$$[8 / 251] \times 100 = 3,1\%$$

Este indicador evidencia un avance favorable en términos de alcance de la cuenta, lo que demuestra que las acciones implementadas han contribuido a mejorar su visibilidad y presencia en el mercado digital.

5.3.5. Hacer verificar, recursos, responsables y cronograma

Tabla 2 Hacer/verificar las acciones e indicadores propuestos

Meta	Indicador	Fuente de información	Acciones de validación
Proyectar la propuesta de valor, conectar con su audiencia y fortalecer su posicionamiento en el mercado a través de la apertura de las redes sociales de Instagram y LinkedIn.	Tasa de engagement $= \frac{\text{Interacciones totales}}{\text{Alcance total}} \times 100$ Tasa de interacción: $\frac{\text{Interacciones totales}}{\text{Impresiones}} \times 100$	Las redes sociales de la empresa Zanna Salud	Análisis de las métricas obtenidas de las redes sociales
Potenciar las oportunidades de visibilidad, fidelización y crecimiento de la marca a través del incremento de seguidores para las redes sociales	Numero de publicaciones por periodo: $\frac{\text{Publicaciones del periodo actual} - \text{publicaciones mes anterior}}{\text{Crecimiento de seguidores}} = \frac{\text{Seguidores nuevos}}{\text{Seguidores iniciales}} \times 100$	Las redes sociales de la empresa Zanna Salud	Análisis de las métricas obtenidas de las redes sociales

En la tabla 2 se puede evidenciar el cada una de las metas planteadas y cuáles fueron los indicadores, fuentes de información y acción de validación utilizados para el desarrollo y cumplimiento de la misma.

Tabla 3 *Cronograma*

N°	Actividad	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1	Cronograma de redes sociales	x	x														
2	Barra de contenido			x	x							x	x				
3	Diseño de contenido digital				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Adaptado de los modelos de gestión en el cumplimiento de los objetivos empresariales. Caso de Estudio: Cia. de Transportes 27 de Mayo S.A. (Aracely, Armijos, C. A., & Alexandra, A., 2018).

En la tabla 3 se evidencia el cumplimiento de cada uno de los parámetros mencionados anteriormente, los cuales fueron desarrollados de manera adecuada y dentro del tiempo establecido de cuatro meses. Este resultado refleja no solo el compromiso con la planificación inicial, sino también la correcta gestión de los recursos y la organización de las actividades planteadas. Asimismo, permite demostrar la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos en los plazos acordados, garantizando eficiencia, orden y coherencia en el desarrollo de cada etapa del proceso.

6. Conclusiones y recomendaciones

Realizar la practica en la empresa Zanna Salud y Zanna Academy, permitió fortalecer habilidades profesionales en áreas estratégicas de gran relevancia para el crecimiento de la organización, con un énfasis especial en el desarrollo de la línea académica de Zanna Academy. A lo largo de este proceso se logró comprender de manera integral el funcionamiento de la empresa, así como identificar las principales debilidades evidenciadas lo cual corresponde a la necesidad de consolidar su posicionamiento en plataformas digitales y la falta de un plan estratégico sólido para la gestión de redes sociales, factores clave para potenciar la visibilidad y competitividad de la academia en el mercado.

Por lo tanto, se diseñó e implemento un plan estratégico de redes el cual se enfocó en la creación de contenido visual y audiovisual, acompañado de un cronograma de contenido para Instagram y LinkedIn. Este plan permitió crear una identidad propia para la Zanna Academy permitiendo de manera óptima la presencia de la marca digitalmente. Asimismo, a través del análisis de métricas e indicadores, fue posible evaluar la efectividad de cada una de las estrategias aplicadas, lo que brindó información valiosa para la toma de decisiones y la optimización de futuras acciones en el ámbito digital.

Por consiguiente, se recomienda a Zanna Academy dar continuidad al plan de mejora de sus redes sociales y mantener la estrategia de contenido, ya que esta fue diseñada de manera personalizada para su segmento de clientes. De igual forma, es fundamental continuar con la creación de contenido visual, lo que permitirá reforzar y conservar la identidad propia de la empresa. Al seguir estas recomendaciones, Zanna Academy podrá no solo mantener, sino también incrementar su comunidad digital, facilitar la captación de nuevos clientes y fortalecer la

fidelización de los actuales. Todo esto contribuirá a que, a largo plazo, la academia se consolide como un referente a nivel mundial.

Referencias

Clavijo, C. (20 de 01 de 2023). *Competitividad empresarial: qué es, importancia, tipos y ejemplos*.

HubSpot: <https://blog.hubspot.es/sales/competitividad-empresarial#que-es>

CRAI USTA Bucaramanga. (2020). *Informe de recursos y servicios bibliográficos*. Bucaramanga:

Universidad Santo Tomás.

ECR. (25 de 11 de 2023). *Fisioterapia en Colombia: 70 años de avances y contribuciones*

transformadoras. - Escuela Colombiana De Rehabilitación : <https://ecr.edu.co/fisioterapia-en-colombia/>

Espinosa, M. (2015). *Estudio de mercados*.

[https://repositorio.uptc.edu.co/server/api/core/bitstreams/3d3804a4-79cf-4437-840f-](https://repositorio.uptc.edu.co/server/api/core/bitstreams/3d3804a4-79cf-4437-840f-d63b6f574211/content)

[d63b6f574211/content](https://repositorio.uptc.edu.co/server/api/core/bitstreams/3d3804a4-79cf-4437-840f-d63b6f574211/content)

Función pública. (28 de 12 de 1999). *Decreto 2685 de 1999*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=64545#:~:text=Es%20el%20documento%20que%20expide,en%20la%20misma%20jurisdicci%C3%B3n%20aduanera.>

Función Pública. (02 de 01 de 2013). *Ley 1609 de 2013*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=51146>

HubSpot. (s.f.). *¿Qué es HubSpot?* <https://www.hubspot.es/products>

Minsalud. (16 de 10 de 2021). *Minsalud actualiza política de envejecimiento y vejez*. Minsalud:

<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Minsalud-actualiza-politica-de-envejecimiento-y-vejez.aspx>

Minsalud. (28 de 08 de 2021). *Minsalud continúa fortalecimiento de servicios de rehabilitación.*

<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Minsalud-contin%C3%B3a-fortalecimiento-de-servicios-de-rehabilitaci%C3%B3n.aspx>

Minsalud. (s.f.). *Plan Decenal Salud Pública 2022-2031.*

<https://www.minsalud.gov.co/plandecenal/Paginas/PDSP-2022-2031.aspx>

RedJurista. (07 de 03 de 2016). *Decreto 390 de 2016 - Nuevo Estatuto Aduanero.*

https://www.redjurista.com/Documents/decreto_390_de_2016_presidencia_de_la_republica.aspx#/

Torres, D. (18 de 02 de 2024). *Qué es el plan estratégico de una empresa, cómo crearlo y ejemplos.*

<https://blog.hubspot.es/sales/que-es-plan-estrategico-empresa>

Universidad Europea . (17 de mayo de 2022). *Universidad Europea .*

<https://universidadeuropea.com/blog/comercio-internacional-transporte-logistica/#:~:text=Por%20consiguiente%2C%20la%20log%C3%ADstica%20internacional,fabricaci%C3%B3n%20de%20productos%20o%20los>

Universitas Miguel Hernandez. (s.f.). *Planes de mejora.*

[//efaidnbmnnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://calidad.umh.es/files/2010/11/PLANES-DE-MEJORA.pdf](https://efaidnbmnnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://calidad.umh.es/files/2010/11/PLANES-DE-MEJORA.pdf)

Zanna S.A.S. (s.f.). *Zanna Salud.* <https://zannasalud.com/#>

Zanna S.A.S. (s.f.). *Información Corporativa.* Zanna Salud: <https://zannasalud.com/corp-info/>