

**Informe de práctica realizado en el Centro de Consultoría Empresarial de la Universidad
Santo Tomas de Bucaramanga**

Beatriz Elena Calvo Chinchia

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

Director

Carolina Barrios Mendoza

Magister en Administración de Empresas

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2025

Dedicatoria

Este logro se lo dedico con profundo amor y gratitud a mi familia, quienes han sido mi mayor apoyo a lo largo de este camino. Gracias por acompañarme en cada paso aún en la distancia, por brindarme palabras de aliento en los momentos difíciles y por celebrar conmigo cada pequeño avance. Su cariño, comprensión y confianza fueron el impulso que me permitió llegar hasta aquí y culminar esta etapa tan importante de mi vida.

De manera muy especial, dedico este triunfo a mi mamá, por su amor incondicional y su fortaleza infinita. Gracias por hacer hasta lo imposible para que yo pudiera estudiar, por creer en mí incluso cuando las cosas se complicaban y por enseñarme con tu ejemplo que los sueños se alcanzan con esfuerzo, constancia y fe. Este logro es tanto mío como tuyo, porque sin tu apoyo nada de esto habría sido posible.

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a mi familia, por ser el pilar más importante en todo este proceso. Gracias por su amor, paciencia y apoyo incondicional, por creer en mí y motivarme a seguir adelante incluso en los momentos más difíciles. Cada logro alcanzado es también reflejo de su esfuerzo y confianza en mí.

A mis amigos, por su compañía durante estos años de universidad, por las risas, el apoyo y los momentos compartidos que hicieron de este camino una experiencia más llevadera y significativa. Su presencia me recordó que el esfuerzo se disfruta más cuando se comparte con personas valiosas.

A mis profesores, por su dedicación, compromiso y vocación por enseñar. Gracias por transmitir sus conocimientos, por su orientación constante y por formar no solo profesionales competentes, sino personas con criterio, ética y compromiso social.

Y finalmente, a la Universidad Santo Tomás, por ser el espacio que me permitió crecer académica y personalmente. Gracias por brindarme las herramientas necesarias para desenvolverme con seguridad en el ámbito profesional y por inculcar en mí los valores que guiarán mi camino en el futuro.

Contenido

Introducción.....	11
1. Informe de práctica empresarial realizado en el Centro de Consultoría Empresarial.....	13
1.1 Contexto de la práctica empresarial.....	13
1.2 Justificación.....	13
1.3 Objetivos	14
1.3.1 Objetivo general	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
2. Perfil de la empresa	15
2.1 Razón social de la empresa	15
2.2 Objeto social de la empresa.....	15
2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa.....	15
2.4 Estructura organizacional.....	16
2.4.1 Misión de la empresa.....	16
2.4.2 Visión de la empresa	16
2.4.3 Organigrama de la empresa	16
2.5 Aspectos económicos.....	17
2.5.1 Entorno macroeconómico	17
2.5.2 Entorno microeconómico.....	20
2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa	21
2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa	22
3. Cargo y funciones desempeñadas	22
3.1 Cargo desempeñado	22

3.2 Funciones asignadas	23
3.3 Procesos, procedimientos y herramientas	24
4. Marco conceptual y normativo	25
4.1 Marco conceptual.....	25
4.1.1 Consultoría empresarial.....	25
4.1.2 Internacionalización	26
4.1.3 Asesoría empresarial	26
4.1.4 Transformación digital	26
4.2 Marco normativo	27
5. Aportes	28
5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa	28
5.1.1 Identificación de la situación problemática.....	30
5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa.....	31
5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo	32
5.3 Plan de mejora	33
5.3.1 Consultoría en Transformación digital.....	34
6. Conclusiones y recomendaciones	41
Referencias	43

Lista de tablas

Tabla 1. *Listado de funciones y horas asignadas*23

Tabla 2. *Propuesta de plan de mejora*33

Lista de figuras

Figura 1. <i>Organigrama del CCE</i>	17
Figura 2. <i>Análisis PEST – CCE</i>	18
Figura 3. <i>Brochure del CCE</i>	29
Figura 4. <i>Rendimiento de la Búsqueda de Google Search Console.</i>	35
Figura 5. <i>Página de investigación de públicos potenciales en Meta Business Suite</i>	36
Figura 6. <i>Visión global de las fuentes de tráfico de un sitio web en Google Analytics.</i>	37

Resumen

Para obtener el título de profesional en Negocios Internacionales, la Universidad Santo Tomás ofrece diversas alternativas como opción de grado, entre ellas la práctica empresarial. Esta modalidad permite al estudiante aplicar los conocimientos adquiridos durante su formación académica en un entorno real, fortaleciendo sus competencias profesionales. La práctica se llevó a cabo en el Centro de Consultoría Empresarial (CCE) de la Universidad Santo Tomás, entidad dedicada a apoyar la internacionalización y el fortalecimiento competitivo de empresas pertenecientes al programa “Futuros Exportadores”, en convenio con ProColombia y la Cámara de Comercio de Bucaramanga. El presente informe recopila el desarrollo de actividades realizadas por el practicante, las cuales incluyeron apoyo administrativo, creación de informes técnicos, seguimiento de asesorías empresariales, análisis de potencial exportador, gestión de información en plataformas institucionales y acompañamiento en procesos de consultoría especializada. Asimismo, se realiza una caracterización del entorno macroeconómico y microeconómico en el que opera el CCE, una descripción de su estructura organizacional y un planteamiento de mejora que busca innovar los servicios ofrecidos por el centro.

Palabras clave: prácticas empresariales, consultoría, internacionalización, Futuros Exportadores, Universidad Santo Tomás.

Abstract

To obtain the degree in International Business, Universidad Santo Tomás offers various options as degree alternatives, including business internships. This modality allows students to apply the knowledge acquired during their academic training in a real-world setting, strengthening their professional competencies. The internship was carried out at the Centro de Consultoría Empresarial (CCE) of Universidad Santo Tomás, an entity dedicated to supporting the internationalization and competitive strengthening of companies participating in the “Futuros Exportadores” program, in partnership with ProColombia and the Camara de Comercio de Bucaramanga. This report compiles the development of activities carried out by the intern, which included administrative support, preparation of technical reports, follow-up of business consulting sessions, analysis of export potential, information management on institutional platforms, and participation in specialized consulting processes. Additionally, the report includes a characterization of the macroeconomic and microeconomic environment in which the CCE operates, a description of its organizational structure, and a proposed improvement aimed at innovating the services offered by the center.

Keywords: business internships, consulting, internationalization, Future Exporters, Universidad Santo Tomás.

Glosario

Asesoría Empresarial: la asesoría empresarial puede entenderse como “toda labor que realiza una empresa o un profesional destinada a realizar funciones como la supervisión, control y asesoramiento de la actividad económica de una persona física o persona jurídica” (Pujals Assesoria, s.f.)

Consultoría Empresarial: “la consultoría de empresas es un servicio de asesoramiento profesional independiente que ayuda a los gerentes y a las organizaciones a alcanzar los objetivos y fines de la organización mediante la solución de problemas gerenciales y empresariales, el descubrimiento y la evaluación de nuevas oportunidades, el mejoramiento del aprendizaje y la puesta en práctica de cambios” (Kubr, 2002, como se citó en Inzunza, 2016, p.31)

Internacionalización: el concepto de internacionalización “refiere al proceso mediante el cual una empresa expande sus operaciones más allá de las fronteras nacionales, ya sea a través de exportaciones, alianzas, inversión extranjera directa u otras formas de presencia internacional” (Fanjul, 2021)

Práctica Profesional: la práctica profesional tiene “el propósito de complementar y soportar la formación académica del estudiante, con la aplicación de formación profesional y competencias desarrolladas, en el contexto empresarial del sector específico acorde a su profesión” (Perdomo, et al., 2012, p. 250).

Transformación Digital: la transformación digital “se relaciona con la transición que una empresa debe aplicar para desarrollarse en el mundo digital, donde se combina el conocimiento digital y algunos procesos tradicionales de las industrias con el objetivo de generar diferenciación en lo que se ofrece a los clientes y obtener altos niveles de eficiencia, competitividad y rentabilidad” (Cabezas & De la Peña, 2015, como se citó en Medina et al., 2022, p. 756)

Introducción

La práctica empresarial representa una oportunidad clave en la formación de los futuros profesionales en Negocios Internacionales, al permitir la aplicación directa de conocimientos teóricos en contextos reales de trabajo. Desde el enfoque del aprendizaje experiencial, se concibe como un proceso de apropiación de saberes donde el estudiante se enfrenta a retos cotidianos de una organización, lo que le exige activar competencias como la resolución de problemas, la comunicación efectiva y el pensamiento estratégico (Kolb, s.f.). En este caso, la práctica se llevó a cabo en el Centro de Consultoría Empresarial (CCE) de la Universidad Santo Tomás, una unidad académica que desarrolla actividades de apoyo técnico a empresas en procesos de internacionalización, en el marco del convenio con ProColombia y la Cámara de Comercio de Bucaramanga, dentro del programa "Futuros Exportadores".

Durante el desarrollo de la práctica, se aportó al fortalecimiento de los procesos internos del CCE mediante funciones de apoyo administrativo, elaboración de informes, seguimiento a consultorías, análisis de potencial exportador y gestión de información institucional. La experiencia permitió no solo afianzar competencias académicas y profesionales, sino también proponer una mejora sustancial relacionada con la actualización y organización de la información institucional del CCE, al identificar vacíos en la visibilidad y precisión de los datos presentados en sus canales oficiales. Esta propuesta de mejora pretende optimizar la gestión de la información, aumentar la eficacia comunicativa y fortalecer la imagen del Centro ante los actores empresariales y académicos que interactúan con él.

El presente informe está organizado en varios apartados. En primer lugar, se presenta una caracterización general de la entidad de práctica, seguido del análisis del entorno microeconómico y macroeconómico en el que opera. Posteriormente, se describe la experiencia de práctica,

detallando las funciones realizadas. A continuación, se plantea una propuesta de mejora organizacional basada en la experiencia vivida, y finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones. Todo esto, con el fin de evidenciar el impacto de la práctica empresarial como una experiencia formativa.

1. Informe de práctica empresarial realizado en el Centro de Consultoría Empresarial

1.1 Contexto de la práctica empresarial

En este apartado se presentan los objetivos planteados para este informe, los cuales se desarrollarán a partir del análisis y la experiencia adquirida por el practicante durante seis meses en el Centro de Consultoría Empresarial de la Universidad Santo Tomás.

1.2 Justificación

En un entorno empresarial cada vez más globalizado y competitivo, las organizaciones requieren profesionales con habilidades especializadas que les permitan fortalecer su posicionamiento en el mercado. El Centro de Consultoría Empresarial ha identificado la necesidad de contar con apoyo en el desarrollo de estrategias de internacionalización, optimización de procesos comerciales y fortalecimiento de su red de alianzas. Ante este escenario, la vinculación como practicante representa una oportunidad para contribuir a estos objetivos, aplicando conocimientos adquiridos en el ámbito académico y aportando una visión analítica y estratégica que facilite la toma de decisiones en los procesos de asesoría empresarial.

La elección de la práctica profesional como opción de grado responde a la necesidad de consolidar la formación teórica con la experiencia práctica, permitiendo la integración de habilidades gerenciales y operativas en un entorno real de negocios. A través de esta experiencia, se busca no solo fortalecer competencias individuales en negociación, logística y análisis de mercados, sino también generar un impacto positivo en la empresa mediante la optimización de procesos y la identificación de oportunidades de crecimiento. La culminación de la práctica

permitirá aportar soluciones innovadoras y contribuir al fortalecimiento del tejido empresarial con un enfoque estratégico y orientado a resultados.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Implementar un nuevo servicio estandarizado de consultoría en transformación digital dentro del Centro de Consultoría Empresarial (CCE), orientado a fortalecer las competencias tecnológicas de las empresas mediante la enseñanza práctica de herramientas digitales accesibles como Google Search Console, Meta Business Suite, Google Analytics y aplicaciones de inteligencia artificial.

1.3.2 Objetivos específicos

Estructurar el modelo metodológico de consultoría tipo clase, que permita el desarrollo de sesiones formativas de corta duración enfocadas en la aplicación práctica de herramientas digitales para la gestión empresarial.

Capacitar a empresarios del programa Futuros Exportadores en el uso de herramientas digitales estratégicas como Google Search Console, Meta Business Suite, Google Analytics y aplicaciones de IA, mejorando su posicionamiento, comunicación y productividad.

Evaluar el impacto de la nueva consultoría mediante indicadores de participación, adopción tecnológica e impacto institucional, asegurando su efectividad y posterior integración al portafolio oficial de servicios del CCE.

2. Perfil de la empresa

El presente apartado describe el perfil del Centro de Consultoría Empresarial (CCE) de la Universidad Santo Tomás, detallando su razón social, objeto social, estructura organizacional, aspectos económicos y portafolio de servicios.

2.1 Razón social de la empresa

El Centro de Consultoría Empresarial (CCE), es una unidad estratégica de la Universidad Santo Tomás, orientada a fortalecer la competitividad de los sectores productivos mediante la prestación de servicios especializados en consultoría, internacionalización y desarrollo estratégico.

2.2 Objeto social de la empresa

El CCE tiene como objeto social la prestación de servicios de asesoría, consultoría y formación empresarial para organizaciones del sector productivo. Sus actividades están dirigidas a mejorar la gestión empresarial, facilitar la internacionalización de empresas y fomentar la innovación y competitividad en mercados nacionales e internacionales (Centro de Consultoría Empresarial, s.f.)

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

- Dirección: Zona Franca Santander Km 4 Anillo Vial Río Frío Floridablanca, Edificio Baiachalá piso 1, oficina 104 – 105
- Teléfono: 317 363 1905
- Correo electrónico: ccemp@ustabuca.edu.co
- Jefe inmediato: Carolina Barrios Mendoza

2.4 Estructura organizacional

El CCE posee una estructura organizativa que le permite desarrollar sus funciones de manera eficiente. A continuación, se describen sus principales componentes:

2.4.1 Misión de la empresa

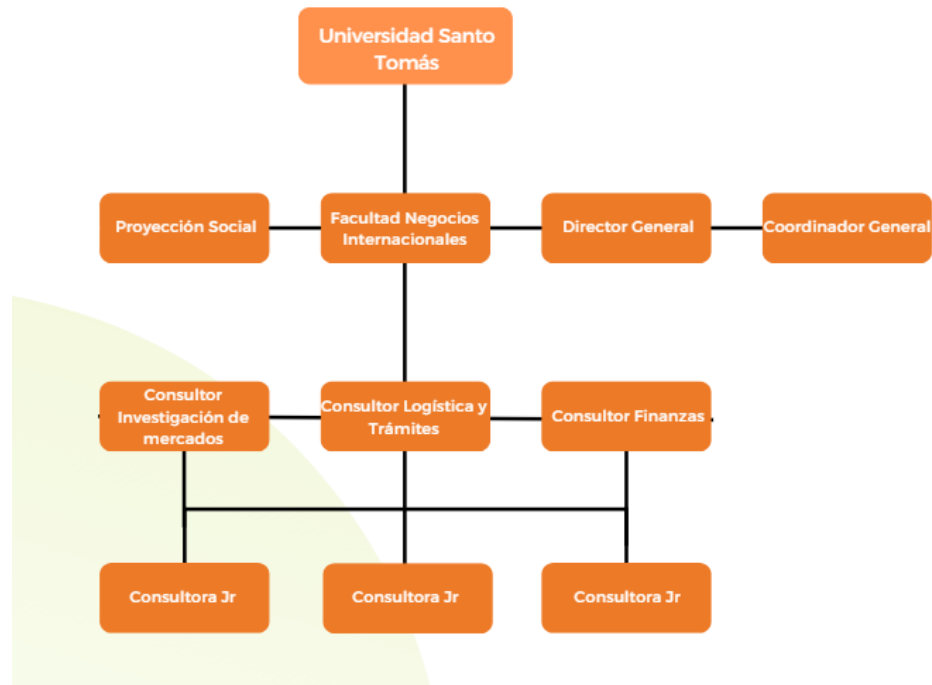
El Centro de Consultoría Empresarial tiene como misión ofrecer servicios especializados mediante la articulación de la oferta institucional y multidisciplinaria de la Universidad Santo Tomás. A través de investigación, educación continuada, formulación de proyectos y asesorías, el CCE busca impulsar el crecimiento de empresas y fortalecer la competitividad del tejido empresarial santandereano y nacional (Centro de Consultoría Empresarial, s.f.).

2.4.2 Visión de la empresa

Para el año 2030, el CCE será reconocido a nivel regional y nacional como un referente en consultoría empresarial, ofreciendo soluciones estratégicas innovadoras que permitan a las organizaciones mejorar su productividad, acceder a mercados internacionales y fortalecer su capacidad competitiva (Centro de Consultoría Empresarial, s.f.).

2.4.3 Organigrama de la empresa

A continuación, se presenta un organigrama provisional del Centro de Consultoría Empresarial.

Figura 1. *Organigrama del CCE*

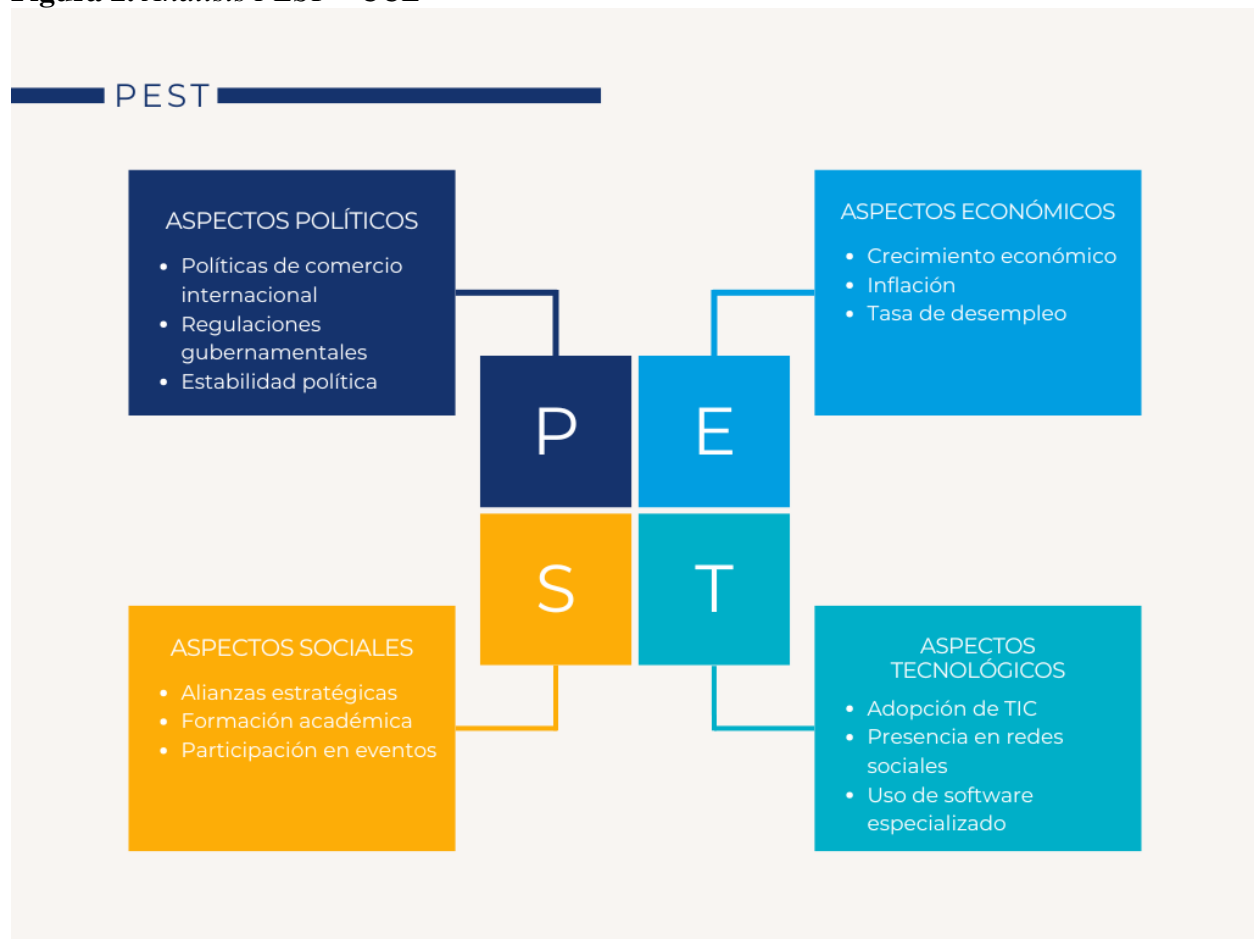
El organigrama del Centro de Consultoría Empresarial (CCE) representa una estructura funcional que facilita la coordinación entre los niveles directivo, académico y operativo. Está encabezado por la Dirección del CCE, responsable de la planeación estratégica y supervisión general. En un nivel operativo se ubican los Consultores y Docentes asesores, quienes brindan acompañamiento a los empresarios y orientación a los practicantes, y finalmente los estudiantes practicantes, quienes apoyan los procesos de consultoría, investigación y gestión empresarial, fortaleciendo la relación universidad y empresa.

2.5 Aspectos económicos

2.5.1 Entorno macroeconómico

El entorno en el que opera el Centro de Consultoría Empresarial está influenciado por una serie de aspectos que determinan su capacidad para brindar servicios de asesoría efectivos. A continuación, se analizan los aspectos políticos, económicos, sociales y tecnológicos que impactan su desempeño.

Figura 2. Análisis PEST – CCE



Aspectos políticos. Las políticas de comercio internacional establecidas por el gobierno colombiano, como acuerdos comerciales o ajustes arancelarios, condicionan directamente la capacidad del CCE para asesorar en procesos de internacionalización empresarial. Además, las regulaciones gubernamentales, especialmente en materia fiscal y laboral, modifican el entorno

operativo de las empresas, influyendo en su disposición para invertir en consultoría. Por ejemplo, reformas tributarias pueden alterar la carga impositiva de las compañías, afectando su priorización de servicios externos. Asimismo, la estabilidad política es un pilar clave: la incertidumbre en este ámbito puede disuadir a las empresas de emprender proyectos de expansión, mientras que un ambiente estable fomenta la planificación estratégica y la confianza en servicios especializados.

Aspectos económicos. El crecimiento económico nacional incide en la disposición de las empresas para buscar servicios de consultoría. En períodos de expansión, suelen aprovechar más estas asesorías para mejorar su competitividad. No obstante, factores como la inflación elevada pueden aumentar los costos operativos de las empresas, lo que podría llevarlas a enfocarse en prioridades inmediatas y desatender oportunidades de mejora, incluso si las asesorías son gratuitas. La tasa de desempleo también es relevante, niveles altos reflejan una economía debilitada, lo que podría reducir el interés en proyectos estratégicos, mientras que regiones con menor desempleo, como Bucaramanga, pueden mostrar mayor dinamismo y receptividad hacia el apoyo del CCE.

Aspectos sociales. El CCE se beneficia de alianzas estratégicas con entidades como ProColombia y la Cámara de Comercio de Bucaramanga, las cuales amplían su red de clientes y fortalecen su oferta de servicios especializados. Su vinculación con la Universidad Santo Tomás le permite acceder a talento académico y conocimiento multidisciplinario, garantizando calidad en sus asesorías. Además, la participación en eventos organizados junto a instituciones aliadas facilita el networking y la actualización en tendencias de mercado, elementos clave para mantenerse relevante en un entorno empresarial cambiante.

Aspectos tecnológicos. La adopción de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ha permitido al CCE ofrecer consultorías virtuales, rompiendo barreras geográficas y optimizando la comunicación con clientes. Su presencia activa en redes sociales, como Instagram

y Facebook, no solo promociona sus servicios, sino que también construye una comunidad informada y comprometida. Complementariamente, el uso de software especializado, como Legiscomex y Trademap, asegura análisis basados en datos precisos y actualizados, mejorando la eficiencia y credibilidad de sus recomendaciones. Estos avances tecnológicos posicionan al CCE como un actor innovador en el sector de consultoría empresarial.

2.5.2 Entorno microeconómico

El Centro de Consultoría Empresarial se desenvuelve en un entorno microeconómico donde varios actores tienen una influencia directa sobre sus procesos. Los proveedores clave son los docentes consultores, las bases de datos especializadas y las plataformas institucionales, que permiten el desarrollo de asesorías técnicas y estrategias de internacionalización. Como intermediarios, destacan aliados como ProColombia y la Cámara de Comercio de Bucaramanga, quienes facilitan el acercamiento a las empresas y promueven la participación en programas como “Futuros Exportadores”. Los clientes del CCE son principalmente MIPYMES de la región, interesadas en mejorar su competitividad y proyectarse hacia mercados internacionales. Estas empresas valoran la calidad del acompañamiento brindado y la pertinencia de las soluciones propuestas. Por otro lado, el CCE enfrenta competencia de otras entidades que ofrecen servicios similares, como consultoras privadas y centros empresariales de otras instituciones, lo que obliga a mantenerse en constante actualización y diferenciación a través del enfoque académico, la articulación institucional y la experiencia del equipo consultor.

2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

El CCE ofrece una gama de servicios especializados enfocados en fortalecer la capacidad competitiva de las empresas. Entre sus principales servicios se destacan:

Asesorías y consultorías: a través de esta línea de servicios, 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. Cuenta con un equipo multidisciplinario de expertos que guían a las empresas en la búsqueda de mejores oportunidades y la toma de decisiones estratégicas. (Centro de Consultoría Empresarial, s.f.)

Entrenamiento empresarial: desarrollo de programas abiertos dirigidos a la comunidad en general, así como capacitaciones a la medida de las necesidades organizacionales en áreas como gerencia, marketing, fortalecimiento empresarial e internacionalización. (Centro de Consultoría Empresarial, s.f.)

Proyectos de cofinanciación: gestión de recursos de cofinanciación a nivel internacional, nacional y regional, tanto en el sector público como privado. El CCE actúa como proponente o aliado en la ejecución de estos proyectos, apoyándose en las capacidades técnicas, administrativas y financieras de la Universidad Santo Tomás. (Centro de Consultoría Empresarial, s.f.)

Emprendimiento, creatividad e innovación empresarial: acompañamiento a emprendedores para incursionar en nuevos mercados internacionales mediante metodologías como:

- Lego's Serious Play
- The Canvas Business Model
- Lean Startup
- Empathy Map

- Design Thinking

Además, la creación y fortalecimiento de nuevos emprendimientos y modelos de negocio orientados a atender las necesidades del mercado internacional. (Centro de Consultoría Empresarial, s.f.)

2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa

El Centro de Consultoría Empresarial se especializa en brindar asesoramiento especializado a empresas interesadas en iniciar o fortalecer procesos de exportación, expansión hacia mercados globales, o resolver desafíos específicos vinculados a su actividad comercial. Su enfoque abarca desde la identificación de oportunidades internacionales hasta la implementación de estrategias adaptadas a cada etapa del proceso, garantizando un acompañamiento integral para que los empresarios alcancen sus metas de internacionalización de manera efectiva.

3. Cargo y funciones desempeñadas

En esta sección se describirá el rol específico que desempeñó el practicante dentro del Centro de Consultoría Empresarial, así como las funciones y responsabilidades asignadas durante el periodo de práctica.

3.1 Cargo desempeñado

Cargo: Consultor Junior

Ubicación: Zona Franca Santander, Km 4 Anillo Vial Río Frío – Floridablanca, Edificio Baiachalá.

Correo institucional: ccomp@ustabuca.edu.co

Correo personal: beatrizelena.calvo@ustabuca.edu.co

Jefe inmediato: Carolina Barrios Mendoza

Horario: Lunes a viernes, 8:00 a.m. – 5:00 p.m.

Periodo de práctica: 10 de febrero – 10 de agosto de 2025.

3.2 Funciones asignadas

A continuación, se detalla la redistribución semanal de horas asignadas a cada función del practicante en el CCE.

Tabla 1. *Listado de funciones y horas asignadas*

Nombre de la Función	Horas por semana
1. Acompañamiento y apoyo en las asesorías realizadas por los consultores, a las empresas beneficiarias del programa “Futuros Exportadores”.	14
2. Diligenciamiento de actas de todas las consultorías realizadas dentro del CCE.	4
3. Apoyar en la búsqueda complementaria de información para las consultorías empresariales.	8
4. Apoyar con el diligenciamiento, recopilación y organización de información de las empresas pertenecientes al programa “Futuros Exportadores” junto con la Cámara de Comercio de Bucaramanga.	8
5. Apoyar proceso relacionados con el programa de Santoto Challenge	6
Total	40

3.3 Procesos, procedimientos y herramientas

Con el propósito de garantizar la efectividad y calidad en la prestación de sus servicios, el CCE articula una serie de procesos, procedimientos y herramientas interrelacionados que facilitan cada etapa de la consultoría.

Procesos. Los procesos permiten comprender la finalidad y el sentido de las acciones que desarrolla el CCE, definiendo qué se hace y con qué propósito se llevan a cabo las actividades. Así, las consultorías están diseñadas para acompañar de manera integral a las empresas santandereanas en su proceso de internacionalización. Esto se desarrolla principalmente en modalidad virtual, donde el practicante colabora junto al consultor senior y el empresario para definir objetivos, recopilar información clave y dar seguimiento a cada sesión, asegurando el cumplimiento de las metas planteadas.

Procedimientos. Los procedimientos detallan el “cómo” se llevan a cabo esas consultorías. En el CCE operan de la siguiente forma:

- La empresa expresa su interés en el programa “Futuros Exportadores”.
- Se agenda la reunión inicial en Teams, con la participación del consultor senior, el empresario y el consultor junior (practicante).
- Durante esta primera sesión se identifican retos y oportunidades, y se formula un plan de acción preliminar.
- Se asigna al consultor especializado según la temática y se programan encuentros de seguimiento periódicos.
- Al concluir cada ciclo, se analiza el avance, se ajustan estrategias y se documentan resultados.

Herramientas

Para soportar estos procedimientos, el CCE dispone de:

- Microsoft Teams, que permite realizar y grabar las sesiones virtuales con flexibilidad.
- TradeMap, para acceder a estadísticas de comercio internacional por partida arancelaria.
- Legiscomex, recurso institucional que facilita la identificación de regulaciones y requisitos documentales.
- NEO (ProColombia), plataforma de seguimiento donde se registran las asesorías, se generan informes de avance y se consolida la información del convenio.

Estos tres componentes “procesos, procedimientos y herramientas” se integran para ofrecer un servicio eficaz, basado en datos confiables y alineados con las necesidades de cada empresa, maximizando así el valor que el CCE entrega a las empresas.

4. Marco conceptual y normativo

4.1 Marco conceptual

El presente marco conceptual proporciona los fundamentos teóricos que sustentan las actividades realizadas durante la práctica empresarial en el Centro de Consultoría Empresarial. Su propósito es delimitar y explicar los principales conceptos que guiaron la experiencia práctica, así como aquellos que permiten comprender la importancia del acompañamiento empresarial en procesos de internacionalización.

4.1.1 Consultoría empresarial

Según Rincón (s.f.), la consultoría es un servicio profesional que busca brindar soluciones específicas a problemáticas organizacionales, a través del análisis estructurado de procesos,

mercados y recursos. En el contexto del CCE, esta función se enfoca en asesorar a las empresas del programa “Futuros Exportadores”, ayudándolas a identificar oportunidades, superar barreras y construir estrategias sostenibles de internacionalización.

4.1.2 Internacionalización

Este concepto refiere al proceso mediante el cual una empresa expande sus operaciones más allá de las fronteras nacionales, ya sea a través de exportaciones, alianzas, inversión extranjera directa u otras formas de presencia internacional. La internacionalización no solo implica la venta de productos en el exterior, sino también una transformación organizacional que requiere de análisis de entorno, adaptación de oferta y fortalecimiento interno (Fanjul, 2021).

4.1.3 Asesoría empresarial

La asesoría empresarial puede entenderse como “toda labor que realiza una empresa o un profesional destinada a realizar funciones como la supervisión, control y asesoramiento de la actividad económica de una persona física o una persona jurídica” (Pujals Assesoria, s.f.). En el ámbito del CCE, esta asesoría se orienta a acompañar a las MIPYMES en la identificación de retos estratégicos y operativos, mediante diagnósticos contextuales y propuestas adaptadas que fomentan su crecimiento sostenible.

4.1.4 Transformación digital

Según IBM, “la transformación digital es una iniciativa de estrategia empresarial que incorpora la tecnología digital en todas las áreas de una organización. Evalúa y moderniza los procesos, productos, operaciones y pila tecnológica de una organización para permitir una

innovación continua, rápida y orientada al cliente” (IBM, s.f.). Este concepto implica no solo la adopción de herramientas tecnológicas, sino un cambio cultural profundo que redefine la forma de operar de la empresa.

4.2 Marco normativo

El marco normativo que rige la consultoría y el comercio exterior en Colombia se fundamenta en un conjunto de leyes y decretos diseñados para regular las actividades empresariales y fomentar el crecimiento económico. En primer lugar, la base legal para los servicios de consultoría se encuentra en el Código de Comercio (Decreto 410 de 1971), que regula los contratos mercantiles y las obligaciones de los comerciantes, incluyendo la prestación de servicios profesionales. Este marco establece las responsabilidades y los derechos tanto del consultor como de la empresa cliente, asegurando la transparencia y el cumplimiento de los acuerdos. (Función Pública., s.f.)

Adicionalmente, el fomento a las pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) y al emprendimiento se ve fortalecido por la Ley 2069 de 2020, conocida como la Ley de Emprendimiento. Esta normativa es crucial para el Centro de Consultoría Empresarial (CCE), ya que provee un fundamento legal para la creación de empresas, la simplificación de trámites y el acceso a financiamiento e incentivos, temas que son vitales para cualquier servicio de consultoría dirigido a este sector. Por su parte, el comercio exterior está regido por leyes fundamentales como la Ley 7 de 1991, que establece las bases del régimen de comercio exterior, y por el sistema de Zonas Francas, cuyo régimen actual se encuentra en la Ley 1004 de 2005, que concede beneficios arancelarios y fiscales para promover la inversión y la exportación.

Para la operatividad diaria, la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), regulada por decretos como el Decreto 656 de 2022, es una herramienta normativa esencial que simplifica y digitaliza los procesos de importación, exportación y tránsito aduanero, un aspecto clave que la consultoría empresarial debe dominar para asesorar eficazmente a sus clientes. Estas normas, en conjunto, definen un ecosistema legal robusto que un centro como el CCE puede utilizar para estructurar servicios de alto impacto, basados en el conocimiento y la aplicación de la legislación vigente.

5. Aportes

Durante el desarrollo de la práctica, el estudiante realizó aportes significativos que contribuyeron tanto al fortalecimiento institucional como a la ejecución de actividades clave en materia de internacionalización.

Gracias a las habilidades adquiridas en el programa de Negocios Internacionales, el practicante apoyó la coordinación logística y comunicativa de eventos académicos y empresariales, además de aportar en la creación de materiales de divulgación institucional que mejoran la visibilidad y coherencia de la imagen del CCE ante empresarios, aliados estratégicos y público académico.

5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa

La propuesta de valor agregado se centró en el diseño y elaboración de un brochure institucional, que presenta de manera clara, atractiva y unificada los servicios del CCE. Este material fue concebido como una herramienta de comunicación estratégica para llegar a fortalecer

la promoción del centro en ferias, eventos empresariales, espacios académicos y redes institucionales.

El diseño del brochure permitió sintetizar la identidad del CCE, alineándola con su portafolio actualizado y con la misión institucional de la Universidad Santo Tomás, lo cual mejora la coherencia visual y conceptual del mensaje institucional.

Figura 3. *Brochure del CCE*





Adicionalmente, el practicante participó activamente en el Global Business Summit 2025, evento internacional organizado por la Universidad Santo Tomás, donde se desempeñó en labores de apoyo logístico, montaje, recepción de delegaciones y coordinación de espacios.

Este evento reunió a 14 cámaras binacionales y generó más de 350 citas de negocios, congregando a empresas de sectores como agroalimentos, agroindustria, tecnología, moda y manufactura, lo que permitió fortalecer la visibilidad del CCE ante actores relevantes del entorno internacional.

5.1.1 Identificación de la situación problemática

Al inicio de la práctica, se identificó que el CCE contaba con información institucional dispersa, limitada a documentos internos y publicaciones esporádicas en redes sociales, lo que dificultaba su posicionamiento ante potenciales aliados y empresas interesadas en sus servicios.

Asimismo, los materiales utilizados para difusión carecían de una presentación visual uniforme y no reflejaban la amplitud del portafolio actualizado, lo que afectaba la percepción de profesionalismo y coherencia institucional.

5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa

La propuesta se abordó desde una perspectiva práctica y estratégica. En primera instancia, se realizó una recolección de la información institucional en la página web, recopilando datos actualizados sobre la misión, visión, líneas de acción, servicios y aliados del CCE.

Posteriormente, se elaboró un documento de síntesis visual (brochure), utilizando herramientas de diseño digital y principios de comunicación corporativa, para asegurar una presentación profesional, clara y alineada con los lineamientos gráficos de la Universidad Santo Tomás.

El brochure se estructuró en tres secciones principales:

1. Identidad institucional: misión, visión y objetivos estratégicos del CCE.
2. Portafolio de servicios actualizados, incluyendo asesorías y consultorías, entrenamiento empresarial y proyectos de cofinanciación
3. Información de contacto y alianzas, destacando los convenios con ProColombia, la Cámara de Comercio de Bucaramanga y otras entidades.

De forma complementaria, la participación en el Global Business Summit permitió aplicar conocimientos en coordinación logística, protocolo internacional y relaciones corporativas. El practicante colaboró en la recepción de delegaciones extranjeras, montaje de espacios, asistencia técnica en las rondas de negocio y acompañamiento a los empresarios participantes.

Esta experiencia representó una oportunidad para articular la teoría con la práctica, fortaleciendo competencias en organización de eventos internacionales, comunicación efectiva y gestión de relaciones interculturales.

5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo

El Centro de Consultoría Empresarial (CCE) proporcionó al practicante una experiencia integral que fortaleció su formación académica y profesional, al permitirle aplicar de manera directa los conocimientos adquiridos durante la carrera de Negocios Internacionales dentro de un entorno real de consultoría.

Durante el desarrollo de la práctica, el CCE se convirtió en un espacio de aprendizaje experiencial donde se consolidaron competencias esenciales para la inserción en el mercado laboral. A través de la participación en la planificación, coordinación y ejecución logística del Global Business Summit 2025, el practicante desarrolló destrezas en la gestión de eventos internacionales, la comunicación intercultural y la atención protocolaria a delegaciones empresariales. Estas actividades fortalecieron la capacidad para trabajar bajo presión, gestionar tiempos, anticipar contingencias y mantener relaciones efectivas con distintos públicos.

5.3 Plan de mejora

Con el propósito de fortalecer el portafolio institucional del Centro de Consultoría Empresarial (CCE) y aportar a la innovación de sus servicios, se propone un plan de mejora enfocado en la implementación del nuevo servicio de consultoría en transformación digital. Este plan surge como resultado del análisis de las necesidades actuales de las empresas asesoradas, las cuales demandan acompañamiento en el uso de herramientas tecnológicas que optimicen sus procesos y fortalezcan su competitividad.

La propuesta busca establecer un modelo capacitación digital, que permita a los empresarios acceder a conocimientos básicos sobre herramientas gratuitas y de fácil implementación en sus negocios. A partir de los conocimientos adquiridos en el programa de Negocios Internacionales, se plantean estrategias de gestión y comunicación aplicadas a la digitalización empresarial, con el fin de promover la eficiencia, la innovación y la modernización de las empresas participantes.

Tabla 2. *Propuesta de plan de mejora*

Aspecto a mejorar	Metas	Acciones	Indicador	Hacer/ Verificar	Responsable	Recursos
Implementación del nuevo servicio de consultoría en transformación digital	Diseñar e implementar un nuevo servicio de consultoría orientado a fortalecer las competencias digitales de las empresas y consolidar el nuevo servicio dentro del portafolio del CCE.	Elaborar los contenidos pedagógicos y materiales de apoyo; ejecutar una sesión piloto; aplicar encuestas de satisfacción; ajustar el contenido según resultados y formalizar el servicio dentro del CCE.	Nivel de satisfacción de los empresarios ($\geq 80\%$); número de MIPYMES capacitadas; nivel de impacto institucional.	Aplicación de las Estrategias definidas. Seguimiento a las acciones realizadas.	Aplicación de la consultoría en su fase piloto, verificación de resultados, seguimiento de indicadores y ajustes para las siguientes cohortes.	Herramientas de trabajo utilizadas por la empresa.

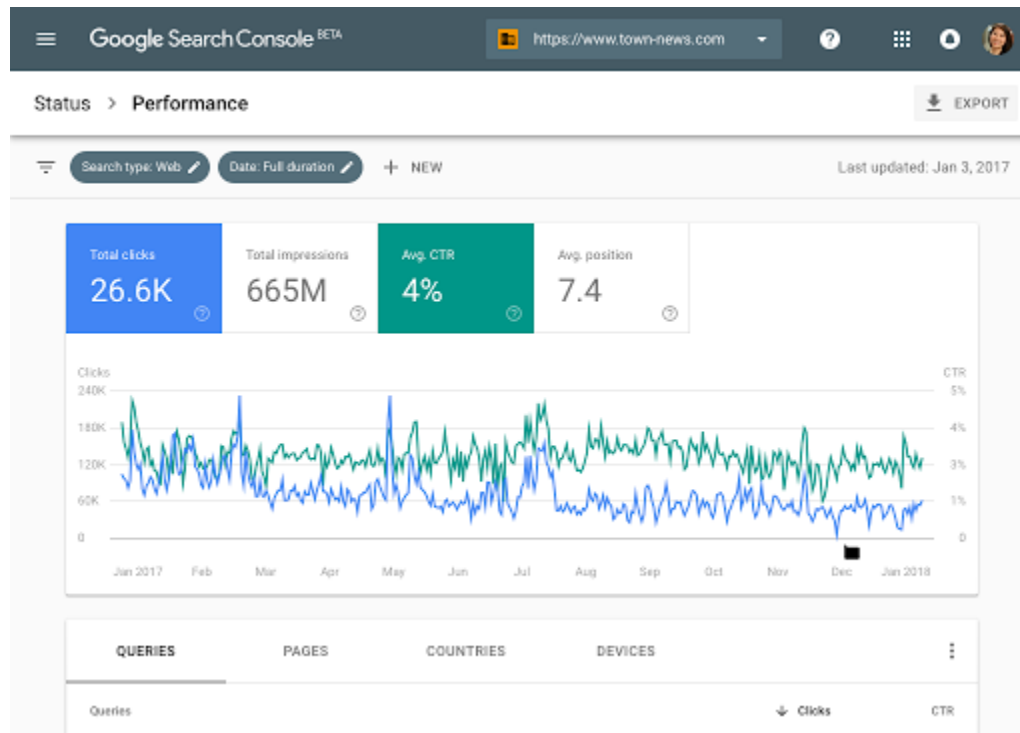
Nota: se elabora a partir de Reglamento de opciones de grado | Facultad de Negocios internacionales. Adaptado de Universidad Santo Tomás (2021).

5.3.1 Consultoría en Transformación digital

El plan de mejora tiene como objetivo principal consolidar un servicio práctico y dinámico denominado “Consultoría en Transformación Digital”, diseñado para ofrecer tres sesiones de una hora cada una, con metodología tipo clase. En estas sesiones, los empresarios reciben orientación sobre cómo utilizar herramientas digitales que mejoran la gestión administrativa, la promoción comercial y la productividad. Este nuevo servicio amplía la oferta institucional del CCE y contribuye a fortalecer la relación entre la academia y el sector productivo, mediante la transferencia de conocimiento aplicado.

Durante el desarrollo de la consultoría, se abordan cuatro herramientas digitales estratégicas que permiten a las empresas fortalecer su presencia digital, analizar su rendimiento y optimizar sus procesos de comunicación y marketing. Estas plataformas fueron seleccionadas por su accesibilidad, aplicabilidad inmediata y pertinencia frente a las necesidades de digitalización de las pequeñas empresas.

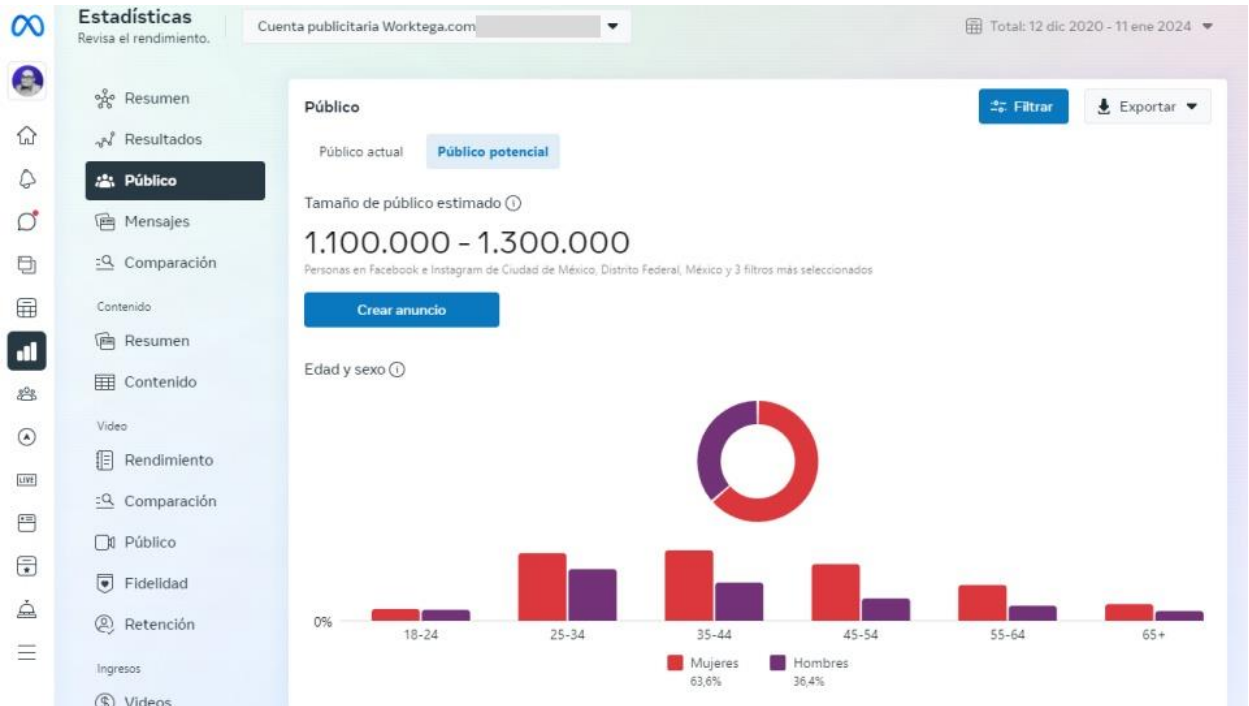
En primer lugar, Google Search Console se enseña como herramienta esencial para mejorar el posicionamiento de los negocios en los motores de búsqueda. Los empresarios aprenden a utilizar palabras clave, optimizar descripciones, estructurar títulos y comprender los factores que influyen en el tráfico orgánico, de manera que sus empresas logren una mayor visibilidad y atracción de clientes potenciales en sus páginas web.

Figura 4. Rendimiento de la Búsqueda de Google Search Console.

Nota. Imagen del informe "Rendimiento de la Búsqueda" de Google Search Console con 16 meses de datos. Tomada de *Presentamos la nueva versión de Search Console*, por Google Search Central Blog, 2018, Google Developers. Copyright 2018 por Google.

En segundo lugar, Meta Business Suite se trabaja como plataforma de gestión integral para redes sociales empresariales, especialmente en Facebook e Instagram. A través de ella, los participantes aprenden a programar publicaciones, analizar estadísticas de interacción, segmentar audiencias y administrar campañas publicitarias con bajo presupuesto, fortaleciendo su marketing digital y comunicación corporativa.

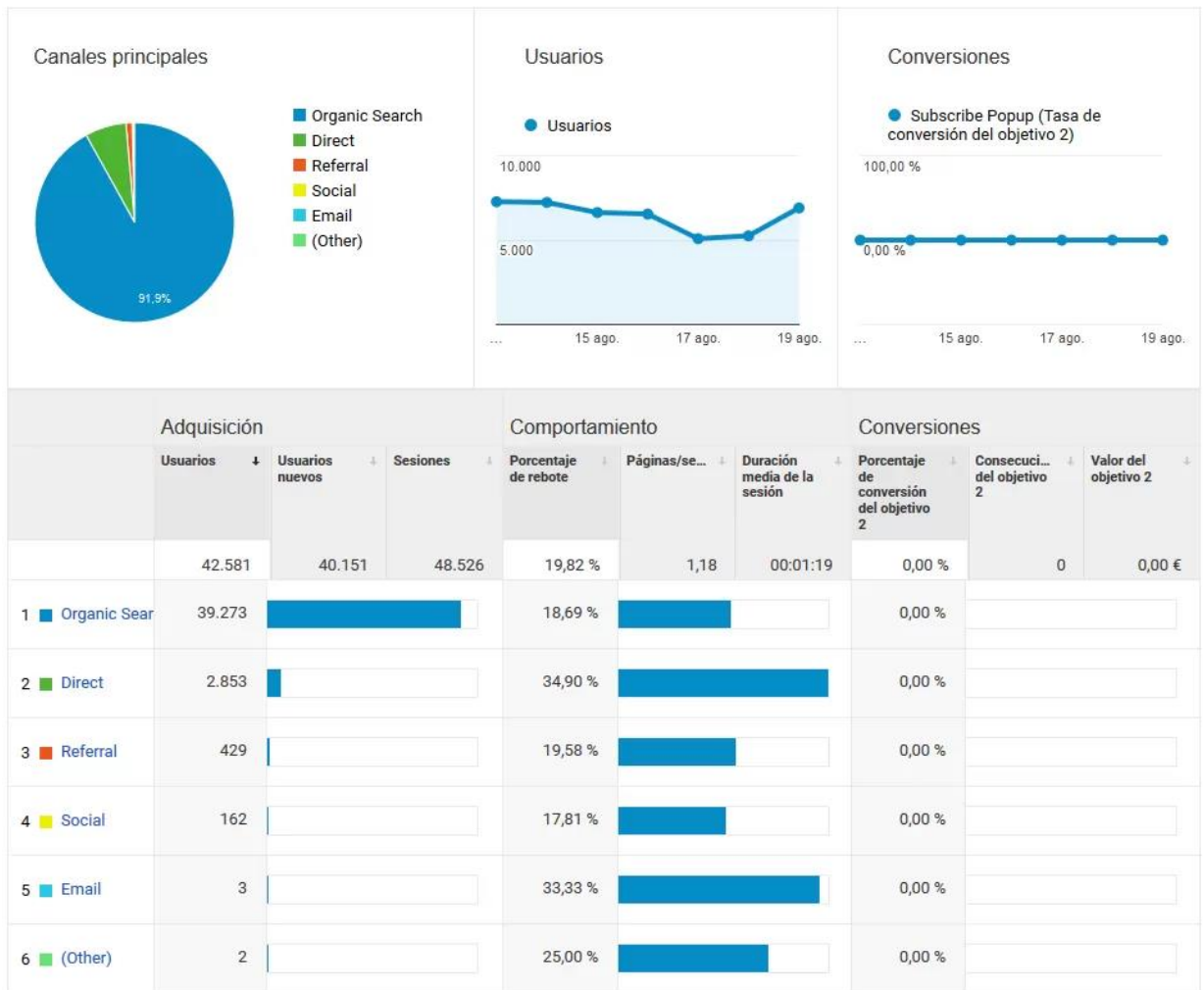
Figura 5. *Página de investigación de públicos potenciales en Meta Business Suite*



Nota. Captura de pantalla del sitio web worktega.com que muestra la interfaz de Meta Business Suite. Tomada de *Meta Business Suite: transforma tu estrategia digital*, por Worktega, s.f., worktega.com.

La tercera herramienta, Google Analytics, se utiliza para enseñar cómo analizar y comprender el comportamiento de los usuarios en línea. En la consultoría se explicaría cómo interpretar los indicadores clave de tráfico web, fuentes de visitas, tiempo de permanencia y conversión, lo que permite a los empresarios tomar decisiones basadas en datos y optimizar sus estrategias digitales.

Figura 6. *Visión global de las fuentes de tráfico de un sitio web en Google Analytics.*



Nota. Imagen del panel de "Adquisición" de Google Analytics que muestra la distribución de canales de tráfico principales. Tomado de *Qué es Google Analytics, cómo funciona y qué te aportará*, por B. López, 2024, Ciudadano 2.0.

Finalmente, se incluye una herramienta de inteligencia artificial aplicada, como ChatGPT o Copilot, orientada al apoyo en la generación de contenido, redacción de mensajes publicitarios, atención automatizada al cliente y creación de ideas innovadoras. Con esta herramienta, los empresarios comprenden el potencial de la IA como aliada para aumentar la productividad, mejorar la comunicación con sus clientes y optimizar tareas rutinarias.

En conjunto, el manejo de estas cuatro herramientas les proporciona a los empresarios conocimientos prácticos que fortalecen su transformación digital y los preparan para enfrentar los desafíos del entorno competitivo actual.

5.3.1.1 Metas. Las metas de este plan se orientan a diseñar e implementar un modelo de consultoría estructurado que pueda replicarse de forma continua dentro del CCE. Se espera capacitar al menos a diez empresas durante la primera fase piloto del programa, alcanzar un nivel de satisfacción empresarial del 90 % y promover la adopción de herramientas digitales de bajo costo que optimicen la gestión empresarial. Asimismo, se busca que el nuevo servicio se integre oficialmente al portafolio del CCE, fortaleciendo su posicionamiento como un centro de apoyo moderno e innovador.

5.3.1.2 Acciones. Para alcanzar las metas propuestas, se desarrollarán varias acciones consecutivas. En primer lugar, se diseñará el contenido pedagógico dividido en tres módulos principales: digitalización de procesos empresariales, presencia digital y automatización básica. Posteriormente, se elaborarán los materiales de apoyo, como presentaciones, guías prácticas y recursos digitales. Una vez estructurado el contenido, se ejecutará una sesión piloto con empresas interesadas, cuyo propósito será evaluar la pertinencia de los temas y el nivel de comprensión de los participantes. Tras la validación, se aplicarán los ajustes necesarios para garantizar la efectividad de la consultoría, y finalmente se procederá con su implementación formal dentro del CCE, incluyendo su difusión a través de medios digitales y el brochure institucional.

5.3.1.3 Indicadores

La evaluación del plan de mejora se realizará mediante indicadores cuantitativos y cualitativos que permitirán medir el grado de cumplimiento de los objetivos, la efectividad del nuevo servicio de consultoría y el impacto de la Consultoría en Transformación Digital. Los indicadores definidos son los siguientes:

La tasa de participación de empresarios se medirá de manera porcentual y se verificará de la siguiente manera: $(\text{número de empresarios activos} / \text{número total de consultorías}) \times 100$. Este indicador busca reflejar el nivel de acogida y el interés que genera el nuevo servicio de consultoría entre los empresarios convocados, asegurando que la participación sea igual o superior al 80 % de los empresarios activos en consultorías.

El índice de adopción tecnológica se medirá de forma porcentual y se calculará así: $(\text{número de herramientas digitales implementadas por las empresas} / \text{número total de herramientas enseñadas}) \times 100$. Este indicador permitirá determinar el grado en que los empresarios aplican las herramientas aprendidas dentro de sus procesos empresariales. Se espera alcanzar un porcentaje mínimo del 70 % de adopción de las herramientas digitales enseñadas durante la consultoría.

Finalmente, el nivel de impacto institucional del servicio se medirá de manera porcentual y se verificará mediante la siguiente fórmula: $(\text{número de empresas atendidas con el nuevo servicio} / \text{número total de empresas asesoradas por el CCE}) \times 100$. Este indicador permitirá medir el grado en que el nuevo servicio de transformación digital contribuye al fortalecimiento institucional del Centro de Consultoría Empresarial. Se espera alcanzar un impacto igual o superior al 15 % dentro del primer semestre de ejecución del programa.

5.3.1.4 Hacer/Verificar. Las acciones planteadas se verificarán mediante reuniones de seguimiento y evaluación continua de los indicadores. Cada ciclo de implementación de la consultoría será analizado con base en los resultados obtenidos, permitiendo realizar mejoras progresivas al contenido, la metodología y los materiales utilizados. De igual forma, se aplicarán instrumentos de retroalimentación que permitan identificar el impacto real de las capacitaciones en la gestión de las MIPYMES participantes. Este proceso de verificación constante garantizará la sostenibilidad y efectividad del servicio dentro del CCE.

5.3.1.5 Responsables. La responsabilidad de ejecución recae principalmente en el practicante, quien deberá coordinar la elaboración de los materiales didácticos, la planeación logística, la aplicación de encuestas y la sistematización de resultados. Sin embargo, el proceso contará con la orientación de los consultores académicos del CCE, quienes supervisarán la calidad de los contenidos y la pertinencia metodológica del servicio.

5.3.1.6 Recursos. Para la puesta en marcha del plan de mejora se utilizarán recursos digitales y humanos disponibles en el CCE. Entre las herramientas tecnológicas principales se destacan Canva, Google Meet, Microsoft PowerPoint y Formularios de Google, utilizadas para el diseño, desarrollo y evaluación de las sesiones. Los recursos humanos incluyen al practicante, un consultor de apoyo y los empresarios participantes. Adicionalmente, se contará con el uso de la sala de reuniones del CCE, equipos informáticos y conexión estable a internet, garantizando un entorno adecuado para las sesiones virtuales o presenciales.

6. Conclusiones y recomendaciones

La realización de la práctica profesional en el Centro de Consultoría Empresarial representó una experiencia enriquecedora tanto en el ámbito personal como académico, ya que permitió poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera de Negocios Internacionales en situaciones reales del entorno empresarial. Participar activamente en las asesorías brindadas a los empresarios fue una oportunidad para comprender cómo funciona la consultoría desde adentro, y cómo cada empresa, sin importar su tamaño o sector, enfrenta retos únicos que exigen soluciones adaptadas y estrategias específicas.

Durante el proceso, se desarrollaron actividades de gran relevancia que aportaron al fortalecimiento institucional del CCE, como la participación en la coordinación logística del Global Business Summit, evento que reunió más de catorce cámaras binacionales y más de trescientas cincuenta citas de negocios. Estas experiencias contribuyeron no solo al aprendizaje del practicante, sino también a la proyección internacional del centro y al fortalecimiento de su red de aliados estratégicos.

Además, el diseño del nuevo servicio de consultoría en transformación digital permitió identificar la necesidad de que las pequeñas empresas adopten herramientas tecnológicas accesibles que faciliten su crecimiento, productividad y visibilidad en entornos digitales. Este proceso formativo brindó la oportunidad de comprender la importancia de la innovación, la comunicación efectiva y la adaptación al cambio dentro del contexto empresarial moderno.

Finalmente, Se recomienda al CCE continuar fortaleciendo los espacios de práctica y vinculación con los empresarios, para que los estudiantes sigan aplicando sus conocimientos en contextos reales. Asimismo, se sugiere dar continuidad a la idea del nuevo servicio de consultoría en transformación digital, promoviendo la formación en herramientas como Google Search

Console, Meta Business Suite, Google Analytics y aplicaciones de inteligencia artificial, que resultan esenciales para el crecimiento de las MIPYMES.

Referencias

- Centro de Consultoría Empresarial. (s.f.). Obtenido de <https://rsu.ustabuca.edu.co/index.php/nuestros-servicos>
- Centro de Consultoría Empresarial. (s.f.). Obtenido de <https://rsu.ustabuca.edu.co/index.php/nuestros-servicos>
- Centro de Consultoría Empresarial. (s.f.). *Universidad Santo Tomás Bucaramanga*. Obtenido de <https://rsu.ustabuca.edu.co/index.php/inicio-consultoria-empresarial>
- CRAI USTA Bucaramanga. (2020). *Informe de recursos y servicios bibliográficos*. Bucaramanga: Universidad Santo Tomás.
- Fanjul, E. (septiembre de 2021). *Iberglobal*. Obtenido de https://www.iberglobal.com/files/2021/Que_es_la_internacionalizacion_de_la_empresa-C.pdf
- Función Pública. (s.f.). Obtenido de Decreto 410 de 1971 - Gestor Normativo. (n.d.): <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41102>
- Google Developers. (8 de Enero de 2018). *Google Search Central Blog*. Obtenido de <https://developers.google.com/search/blog/2018/01/introducing-new-search-console?hl=es-419>
- IBM. (s.f.). Obtenido de <https://www.ibm.com/es-es/think/topics/digital-transformation>
- Inzunza, I. (2016). *Biblioteca Digital Universidad de Guadalajara*. Obtenido de <https://riudg.udg.mx/bitstream/20.500.12104/81317/1/MCUCEA10283FT.pdf>
- Kolb. (s.f.). Obtenido de *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*: <https://citt.ufl.edu/resources/the-learning-process/types-of-learners/kolbs-four-stages-of-learning/>

Lopèz, B. (30 de Septiembre de 2024). *Qué es Google Analytics, cómo funciona y qué te aportará.*

Ciudadano 2.0. Obtenido de <https://www.ciudadano2cero.com/que-es-google-analytics/>

Medina Chicaiza, P., Chango Guanoluisa, M., Corella Cobos, M., & Guizado Toscano, D. (2022).

Transformación digital en las empresas: una revisión conceptual. *JOURNAL OF SCIENCE AND RESEARCH*, 759.

Perdomo, J., Perdomo, J., & Perdomo, L. (2012). La práctica empresarial como método de

enseñanza universitaria. Elemento clave para la competitividad. *Revista Dimensión Empresarial*, 250. Obtenido de

https://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-910X2012000100149

Pujals Asesoría. (s.f.). Obtenido de <https://pujalsasesors.com/blog/que-es-una-asesoria-empresarial/amp/>

Rincon, R. (s.f). La consultoria de empresas en perspectiva. *Revista Universidad EAFIT.* Obtenido

de <https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/b4332518-b3a2-444f-ab88-c99434201406/content>

Worktega. (s.f.). *Meta Business Suite: Transforma Tu Estrategia Digital.* Obtenido de

<https://worktega.com/marketing/meta-business-suite-transforma-tu-estrategia-digital/>