

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL  
COORDINACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CENTRO  
EMPRESARIAL



JENNSY FERNANDA TOBAR MELO



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO

2020

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL  
COORDINACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CENTRO  
EMPRESARIAL

JENNSY FERNANDA TOBAR MELO

Informe final de práctica presentado como requisito para optar al título de profesional en  
Negocios Internacionales

Asesora

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Magister en Educación

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS  
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO  
2020

**Autoridades Académicas**

**P. JOSE GABRIEL MESA ANGULO, O.P.**

Rector General

**P. EDUARDO GONZALEZ GIL, O.P.**

Vicerrector Académico General

**P. JOSÉ ANTONIO BALAGUERA CEPEDA, O.P.**

Rector sede Villavicencio

**P. RODRIGO GARCIA JARA, O.P**

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

**Mg. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN**

Secretaria de división sede Villavicencio

**JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS**

Decano Facultad de Negocios Internacionales

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

**JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS**

Decano de Facultad de Negocios Internacionales

---

**MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE**

Docente

Tutora Trabajo de Grado

---

**ALFONSO CANÓNIGO GALVIS**

Jurado

---

**MARÍA ANGÉLICA REYES PACHECO**

Jurado

Villavicencio, enero de 2020

## **Agradecimientos**

Le doy gracias a Dios por permitirme estudiar esta carrera que con el tiempo empecé a quererla con el aprendizaje que iba adquiriendo. Quiero también darle gracias a mi familia que me apoyaron en cada paso que recorrí, especialmente a mis padres que me ayudaron en este proceso, a los sacrificios que hicieron para que yo pudiera estudiar esta carrera y poder culminarla, a ellos les dedico este triunfo. A mis hermanos que me ayudaron siempre. Gracias a ellos soy lo que soy y por ellos estoy aquí, culminando uno de los logros más importantes.

Gracias a los integrantes de la Facultad de Negocios Internacionales, aquellos que me enseñaron cada una de las materias, que me enseñaron a querer mi carrera como lo hago hoy en día. Le doy gracias a la dependencia de Aseguramiento a la calidad, por darme la oportunidad de hacer mis prácticas empresariales allí y así mismo adquirir nuevos conocimientos y reforzar otros.

Gracias a la Universidad Santo Tomas por darme la oportunidad de ingresar a esta, cursar mi carrera profesional y demostrar lo mejor de mí. Por recordarme los valores éticos y morales para ser un mejor ser humano y también como poder trabajar en equipo. Enseñarme a tener más acercamiento hacia Dios.

## Contenido

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| RESUMEN .....                                                                     | 11 |
| ABSTRACT .....                                                                    | 12 |
| INTRODUCCIÓN .....                                                                | 13 |
| 1. OBJETIVOS .....                                                                | 14 |
| 1.1 Objetivo General. ....                                                        | 14 |
| 1.2 Objetivos Específicos.....                                                    | 14 |
| 2. PERFIL DE LA UNIVERSIDAD SANTO TOMAS DE VILLAVICENCIO.....                     | 15 |
| 2.1 Aspectos Económicos: .....                                                    | 15 |
| 2.2 Portafolio de Productos y Servicios .....                                     | 15 |
| 2.3 Misión .....                                                                  | 16 |
| 2.4 Visión.....                                                                   | 16 |
| 2.5 Mapa de Procesos .....                                                        | 16 |
| 2.6 Organigrama .....                                                             | 17 |
| 3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....                                             | 19 |
| 3.1 Política de Calidad .....                                                     | 19 |
| 3.2 Alcance .....                                                                 | 19 |
| 3.3 Objetivos. ....                                                               | 19 |
| 4. CARGO Y FUNCIONES .....                                                        | 21 |
| 4.1 Cargo Asignado .....                                                          | 21 |
| 4.2 Funciones Desarrolladas .....                                                 | 21 |
| 4.3 Actividades.....                                                              | 21 |
| 4.3.1 Administración del correo Institucional de Aseguramiento de la Calidad..... | 21 |
| 4.3.2 Codificación, Modificación y manejo de Procedimientos y Formatos. ....      | 21 |
| 4.3.3 Manejo de la plataforma Oracle. ....                                        | 22 |
| 4.3.4 Capacitaciones de acciones correctivas y sensibilización versión 2 .....    | 22 |
| 4.3.5 Participación en Mesas Nacionales. ....                                     | 22 |

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 5. CENTRO EMPRESARIAL.....                                                | 23 |
| 5.1 Reseña Histórica .....                                                | 23 |
| 5.2 Misión. ....                                                          | 23 |
| 5.3 Visión.....                                                           | 23 |
| 5.4 Objetivo.....                                                         | 23 |
| 5.5 Portafolio de Servicios.....                                          | 24 |
| 6. CARGO Y FUNCIONES .....                                                | 25 |
| 6.1 Cargo.....                                                            | 25 |
| 6.2 Funciones. ....                                                       | 25 |
| 6.3 Actividades Realizadas. ....                                          | 26 |
| 6.3.1 Condimentos Guisabor.....                                           | 26 |
| 6.3.2 Hallacas Camarita .....                                             | 26 |
| 6.3.3 Política Pública de Gobernación del Meta .....                      | 26 |
| 6.3.4 Biodistribuciones de la Orinoquia SAS .....                         | 26 |
| 6.3.5 Acompañamiento a empresas inscritas Macro rueda Expoaladi 2019..... | 27 |
| 7. APORTES A FORMACIÓN PROFESIONAL.....                                   | 28 |
| 7.1 Aportes del Estudiante a la empresa .....                             | 28 |
| 8. CONCLUSIONES .....                                                     | 29 |
| 9. RECOMENDACIONES.....                                                   | 30 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....                                           | 31 |
| APÉNDICES .....                                                           | 32 |

## Tabla de Ilustraciones

**Pág.**

|                                                                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Imagen 1.</b> Mapa de procesos de la Usta Villavicencio. Tomado: Página Web, Universidad Santo Tomas..... | 17 |
| <b>Imagen 2.</b> Organigrama de la Sede de Villavicencio. Tomado de: Pagina Web USTA Villavicencio .....     | 18 |
| <b>Imagen 3.</b> Portafolio de Servicios. Adaptada de: Centro empresarial Usta Villavicencio 2018...         | 24 |
| <b>Imagen 4.</b> Sensibilización de Plataforma Siac en Línea .....                                           | 32 |
| <b>Imagen 5.</b> Sensibilización de Plataforma Siac en Línea .....                                           | 32 |
| <b>Imagen 6.</b> Sensibilización de Plataforma Siac en Línea .....                                           | 33 |
| <b>Imagen 7.</b> Capacitación de Acciones Correctivas.....                                                   | 33 |
| <b>Imagen 8.</b> Asesoría a la empresa Asodeleite. Tomada de: Centro Empresarial 2019.....                   | 34 |
| <b>Imagen 9.</b> Asesoría a Roscas del Llano. Tomada de: Centro Empresarial 2019 .....                       | 34 |
| <b>Imagen 10.</b> Asesoría a Hallacas Camarita. Tomada de: Centro Empresarial 2019 .....                     | 35 |
| <b>Imagen 11.</b> Asesoría de la Gobernación para Política Pública. Tomada de: Centro Empresarial 2019 ..... | 35 |
| <b>Imagen 12.</b> Asesoría a Guisabor. Tomada de: Centro Empresarial 2019 .....                              | 36 |
| <b>Imagen 13.</b> Asesoría a Montecamoa. Tomado de: Centro Empresarial 2019.....                             | 36 |
| <b>Imagen 14.</b> Asesoría a Biodistribuciones Orinoquia SAS. Tomado de: Centro Empresarial 2019.....        | 37 |
| <b>Imagen 15.</b> Asesoría a Indacarol. Tomado de: Centro Empresarial 2019 .....                             | 37 |



## Glosario

- **Auditorias:** Las auditorias son como un examen del proceso final que tiene una empresa, ya que este controla la situación económica de esta. Esto se hace para conocer su situación actual, detectar si hay no conformidades para corregirlas y así mejorar el rendimiento de la empresa. (Caurin, 2017)
- **Centro Empresarial:** El centro empresarial es un espacio de apoyo para las nuevas empresas para asesorarlas como pueden funcionar, las empresas que ya están en el mercado laboral es asesorarlas para que se internacionalicen y sigan estando estables en el mercado laboral. (Nieto, 2007)
- **Certificación de calidad:** Es el resultado de un proceso que tiene una empresa para que garantice la calidad de un producto o un servicio, esta certificación la hace unos auditores calificados de una entidad para generar este. Para obtener esta certificación hay que tener unas características específicas que debe tener el producto o el servicio. (Gazsi, 2012)
- **Gestión de la calidad:** Son unos procesos sistemáticos que ejecuta cualquier organización para poder planear y controlar distintas actividades que lleva a cabo. Esto es con el fin de generar estabilidad y garantizar el desempeño para cumplir con sus expectativas para así establecer nuevos procesos de calidad si es necesario. (Reffino, 2019)
- **Indicadores:** Los indicadores son instrumentos que se utilizan para evaluar la calidad ya sea de manera tangible y cuantificable, ya que estos miden como son los procesos de los productos y servicios para satisfacer la necesidad de la sociedad. Estos se basan en un estándar el cual cumple el objetivo de obtener la calidad que la empresa desea tener o alcanzar. (Isotools, 2015)

- **Iso:** Esta palabra fue formada por la Organización Internacional para la Estandarización, cuyo fin de crear normas para la manufactura, el comercio y comunicaciones. (Yáñez, 2008)
- **Norma ISO 9001:2015:** Esta es un conjunto de normas de calidad y gestión de calidad que las estableció la Organización Internacional de Normalización que está integrada por 153 países, esta determina cuales son los requisitos para el sistema de gestión de calidad. Las cuales se pueden utilizar para la aplicación interna de las organizaciones ya sea pública o privada sin importar si es un producto o un servicio. (Luna, 2018)
- **Siac en Línea:** Es una plataforma digital que adquirió la Universidad Santo Tomas, para tener toda la información de los diversos procesos estratégicos, misionales y de apoyo que tiene esta en cada una de sus seccionales y sucursales. Esta plataforma digital está al alcance de los administrativos, docentes y estudiantes.

## **Resumen**

El siguiente documento es la presentación de la práctica profesional como opción de grado, con el fin de obtener el título de Negociadora Internacional. La práctica empresarial se realizó en Coordinación de Sistema de Gestión de Calidad y en el centro empresarial en la Universidad Santo Tomas sede Villavicencio.

Coordinación de Sistema de Gestión de Calidad es el proceso que organiza, codifica y actualiza los formatos, procedimientos y documentos que maneja la universidad, para seguir con los procedimientos en alta calidad. El centro empresarial es un espacio que da la universidad para las pequeñas y grandes empresas del departamento puedan tener un lugar donde asesorarlos gratuitamente para resolver todas las inquietudes que tengan sobre una exportación, estructura de costos, macro ruedas, etc.

Este informe da a conocer las funciones que se desempeñan en el cargo en ambos lados, también se conocerán aquellos conocimientos que fueron aplicados y adquiridos en este proceso que fue muy agradable, ya que se desarrollan habilidades, conocimiento, experiencia, que se obtienen en este proceso.

**Palabras claves:** Aseguramiento a la calidad, empresarial, laboral.

### **Abstract**

The following document is the presentation of professional practice as a degree option, in order to obtain the title of International Negotiator. The business practice was carried out in Quality Management System Coordination and in the business center at the Santo Tomas University, Villavicencio headquarters.

Quality Management System Coordination is the process that organizes, codifies and updates the formats, procedures and documents that the university manages, to continue with the procedures in high quality. The business center is a space that gives the university for small and large companies in the department can have a place to advise them for free to solve all the concerns they have about an export, cost structure, macro wheels, etc.

This report discloses the functions performed in the position on both sides, we will also know those knowledge that was applied and acquired in this process that was very pleasant, since skills, knowledge, experience, which are obtained in this process are developed process.

**Keywords:** Quality assurance, business, labor.

## **Introducción**

Este informe es sobre la práctica empresarial realizada en la oficina de Coordinación de Aseguramiento a la Calidad y el centro empresarial de la Universidad Santo Tomas, tomada como opción de grado para la culminación de la carrera profesional Negocios Internacionales. Hay que resaltar que para la Institución es muy importante la dependencia de Aseguramiento a la calidad, ya que este lleva la mayoría de procesos que hace cumplir con la meta u objetivo propuesta para cada uno de estos, ya sea con fin de largo o corto plazo.

Para cumplir cada una de estas, se encuentra la necesidad de crear o idear diferentes documentos que son utilizados en cada uno de los procesos. El practicante después de esto, le explica a cada líder de proceso como es su funcionalidad y manejo. Para tener el alcance de estos documentos, la comunidad tomasina puede encontrarlos en la plataforma digital de la Universidad que se llama Siac en Línea.

En el ejercicio de las prácticas que se realizó en esta dependencia, se evidencia que tan importante es el proceso de calidad en una empresa y el compromiso que esta conlleva. El proceso de calidad permite cumplir cada uno de los planes, metas y objetivos que se propone la empresa ya sea con fin de largo o corto plazo; el estándar de la calidad ayuda a tener reconocimiento a nivel nacional e internacional. Por lo tanto, los directivos junto con la dependencia de Aseguramiento a la calidad están creando estrategias que llegan a permitir que esta institución pueda obtener la acreditación a nivel internacional.

Últimamente el departamento del Meta se ha desarrollado y con esto ha llevado a crear nuevas empresas con procesos productivos, comerciales. Las cuales deben ser fortalecidas para así llegar a un mercado nacional o internacional. De esta manera, las facultades de Negocios Internacionales, Administración de empresas agropecuarias y Contaduría Pública han visto esta necesidad y han creado el centro empresarial para ayudar a estas empresas a crecer consigo con el departamento.

## **1. Objetivos**

### **1.1 Objetivo General.**

Sostener las estrategias que llevan a la Universidad Santo Tomas formular políticas institucionales de una forma consolidada y sustentable para el marco de la universidad de alta calidad multicampus articulando la práctica con la academia.

### **1.2 Objetivos Específicos.**

- Dar a conocer los documentos institucionales requeridos por la Universidad.
- Hacer acompañamiento a los procesos de mejora.
- Dar respuesta a las solicitudes, quejas y recursos que presenta la comunidad tomasina y padres de familia.
- Crear, modificar y actualizar formatos, documentos e indicadores.
- Ejecutar capacitaciones a líderes de proceso, directivos y administrativos frente a plataformas digitales.
- Dar a conocer las empresas asesoradas y como se aplica lo que se aprendió en la carrera.

## **2. Perfil de la Universidad Santo Tomas de Villavicencio**

La Universidad Santo Tomas es una institución católica de la educación superior que tiene acreditación de alta calidad Multicampus, está inspirada en el pensamiento humanista de Santo Tomas de Aquino, esta universidad está comprometida por la formación integral del personal estudiantil, mediante la docencia, la investigación y proyección social. Este busca zacear la necesidad de la sociedad y del país. Para así, lograr un impacto nacional e internacional en la alta calidad. (Universidad Santo Tomas, 2015).

### **2.1 Aspectos Económicos:**

La Universidad Santo Tomas es una institución académica de Educación superior que es de carácter privado, sin ánimo de lucro. Esta hace presencia en cinco ciudades del país en sedes y seccionales, en Bogotá, Bucaramanga, Medellín, Tunja y Villavicencio con la modalidad presencial. Cuenta con 23 centros de atención universitaria CAU que es de la modalidad abierta y a distancia.

### **2.2 Portafolio de Productos y Servicios**

#### **Pregrado**

- Administración de Empresas Agropecuarias
- Arquitectura
- Contaduría Pública
- Derecho
- Ingeniería Ambiental
- Ingeniería Civil
- Ingeniería Industrial
- Ingeniería Mecánica
- Negocios Internacionales
- Psicología

**Posgrados**

- Especialización en Derecho Administrativo
- Especialización en Derecho Tributario
- Especialización en Gerencia Empresarial
- Maestría en Calidad y Gestión Integral.

**Educación a Distancia**

- VUAD

**2.3 Misión**

La misión de la Universidad Santo Tomas, inspirada en el pensamiento humanista-cristiano de Santo Tomás de Aquino, consiste en promover la formación integral de las personas en el campo de la Educación Superior. Mediante acciones y procesos de enseñanza-aprendizaje. Investigación y proyección social, para que respondan de manera ética, creativa y crítica a las exigencias de la vida humana y estén en condiciones de aportar soluciones a la problemática y necesidades de la sociedad y del país. (Universidad Santo Tomas, 2018)

**2.4 Visión**

En 2027 la Universidad Santo Tomas de Colombia es referente internacional de excelente calidad educativa multicampus, por la articulación eficaz y sistemática de sus funciones sustantivas, y es dinamizadora de la promoción humana y la transformación social responsable, en un ambiente sustentable, de justicia y paz, en procura del bien común. (Universidad Santo Tomas, 2018)

**2.5 Mapa de Procesos**

La Universidad Santo Tomas obteniendo el plan estratégico organizacional, en su mapa de procesos circular, en este se puede evidenciar como es el funcionamiento interno de la organización, también podemos observar como los procesos son escalonados, teniendo como base los procesos estratégicos, seguido los procesos de apoyo y por último los procesos misionales.



El diagrama está conformado de colores, como lo es el azul que muestra que son los procesos estratégicos que tiene la Universidad en el cumplimiento de las actividades e ideas que ayudan al funcionamiento sustantivo de esta, es decir, los procesos misionales que lo podemos encontrar de color verde. Y por último podemos ver los procesos de apoyo que se pueden visualizar con color amarillo, estos brindan las herramientas necesarias que llevan a cabo las acciones permanentes por los procesos estratégicos. (Ver Imagen 1)



**Imagen 1.** Mapa de procesos de la Usta Villavicencio. Tomado: Página Web, Universidad Santo Tomas

## 2.6 Organigrama

El organigrama de la Universidad Santo Tomas sede Villavicencio, evidencia a través de un organigrama la estructura, posición y función organizacional de cada dependencia y aquellos que trabajan en esta. El consejo de fundadores es quien está de primeras, ya que es la que toma las decisiones con más importancia en la Institución. Luego el consejo superior, la Rectoría General, los consejos académicos y administrativos, Financiero General, en la sede de Villavicencio queda encargado el Decano de División. (Ver Imagen 2).



### **3. Sistema de Gestión de Calidad**

#### **3.1 Política de Calidad**

La universidad Santo tomas, es una institución de educación superior con acreditación de alta calidad, está inspirada en el pensamiento cristiano y humanista de Santo Tomas de Aquino. Busca dar respuesta las necesidades que tienen el país y la sociedad generando impacto nacional e internacional en alta calidad. Para esto, se promueve la mejora continua del sistema institucional de Aseguramiento a la calidad, esto conlleva tener a las personas que son capacitadas en el proceso académico y en el proceso administrativo, así como los lineamientos y estrategias, sus sistemas de información, comunicación e infraestructura satisfaciendo las necesidades de la comunidad educativa. (Sistema de Gestión de Calidad , 2018)

#### **3.2 Alcance.**

El alcance de la universidad Santo Tomas, está enfocado al diseño, desarrollo y prestación de servicios educativos en los programas de pregrado y posgrado en las ciudades como Bogotá, Bucaramanga, Tunja, Medellín, Villavicencio y Vicerrectoría General de la Universidad Abierta y a Distancia. (Sistema de Gestión de Calidad , 2018)

#### **3.3 Objetivos.**

- Direcccionar a la Universidad en la formulación y aplicación de políticas institucionales en el marco del sistema de multicampus.
- Consolidar a la comunidad estudiantil con el proyecto de vida que propone la Universidad.
- Focalizar la investigación y proyección social con impacto nacional e internacional.
- Consolidar la oferta académica de alta calidad de la Universidad Santo Tomas, haciéndolo a través de la unificación de currículos, fortalecer y aprovechar recursos y oportunidades regionales.

- Dirigir los esfuerzos académicos para lograr una formación humana integral que tenga pertinencia social.
- Fortalecer relaciones Interinstitucionales de carácter nacional e internacional para fortalecer el desarrollo articulado.
- Propiciar satisfacción a la comunidad estudiantil en la prestación de servicio educativo.  
(Sistema de Gestión de Calidad , 2018)

## **4. Cargo y Funciones**

### **4.1 Cargo Asignado**

Practicante Oficina de Gestión de Calidad.

### **4.2 Funciones Desarrolladas**

- Apoyar y acompañar con asesoría a los procesos de las funciones universitarias en torno al aseguramiento de la calidad.
- Apoyar en la ejecución de actividades del proceso de aseguramiento de la calidad descritas en la planeación.
- Apoyar la documentación de procesos y procedimientos realizando seguimiento y medición de los mismos.
- Apoyar en el diseño de documentos y formatos antes de su divulgación.
- Apoyar las capacitaciones del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Y las demás que se le confieran a su responsabilidad.

### **4.3 Actividades**

Las prácticas realizadas en la oficina de Aseguramiento a la calidad se adquirieron conocimiento, el cual fue satisfactorio en el ámbito personal y en el ámbito laboral. Las actividades que se realizaron durante el tiempo fueron planificadas por el equipo de calidad y se describen de la siguiente manera:

#### **4.3.1 Administración del correo Institucional de Aseguramiento de la Calidad.**

Para este departamento el correo Institucional es de vital importancia ya que por este medio se recibe toda la información de las demás sedes y seccionales. Además de esto, se conoce de primera mano las solicitudes, quejas y recursos que llegan a la plataforma Oracle. A través de Drive se guardan todos los documentos institucionales de vital importancia para que los coordinadores de cada sede o seccional puedan modificarlos.

#### **4.3.2 Codificación, Modificación y manejo de Procedimientos y Formatos.**

Los formatos y procedimientos son documentos institucionales que contienen información de cada dependencia. Estos tienen un nombre, un código, una fecha de emisión. La codificación

se realiza a través de una plataforma digital llamada Siac en Línea, esta se hace por un orden específico que arroja la base de datos nombrada: “listos maestros de formatos” y “lista maestra de documentos”. Estas bases de datos nos muestran exactamente la fecha en la que empieza regir el documento y la fecha en la que caduca este.

La dependencia puede solicitar una nueva versión de cada documento, procedimiento y formato cada vez que vea necesidad de haber una nueva actualización, Así mismo, estas pueden solicitar la codificación de nuevos documentos y por ultimo ser publicados en la plataforma. Toda la comunidad tomasina tiene acceso al Siac en línea para ver todos los documentos que está en ella y así mismo darles uso.

#### **4.3.3 Manejo de la plataforma Oracle.**

La plataforma de Oracle es una herramienta digital de vital importancia al proceso de calidad, ya que esta da a conocer las solicitudes, reconocimientos, quejas y sugerencias, que viene de la comunidad estudiantil o padres de familia. Dependiendo de la solicitud que se haga, se reenvía a la dependencia correspondiente para dar una respuesta o solución a esta.

#### **4.3.4 Capacitaciones de acciones correctivas y sensibilización versión 2.**

La capacitación de acciones correctivas se realizó a la comunidad administrativa de manera virtual para esclarecer la forma de darles solución a las no conformidades que dieron como resultado en la auditoria Externa que se realizó en la Universidad.

La sensibilización versión 2 se realizó a la dependencia de decanaturas para reforzar el conocimiento de la política de aseguramiento a la calidad y como es el manejo de la plataforma Siac en Línea.

#### **4.3.5 Participación en Mesas Nacionales.**

La mesa nacional es una reunión que se hace semanalmente que programa el equipo de Calidad a nivel nacional. Estas reuniones son muy importantes ya que en estas se gestionan diferentes compromisos que quedan asignados y escritos en un acta. Estas reuniones también sirven para coordinar fechas para auditorias, capacitaciones, etc

## **5. Centro Empresarial**

### **5.1 Reseña Histórica**

El centro Empresarial de la Universidad Santo Tomas sede Villavicencio, nació el 12 de marzo de 2018 uniéndose las facultades de Negocios Internacionales, Contaduría Pública y Administración de empresas Agropecuarias, la cual esta llevada a cabo la prestación de servicio de asesorías y consultorías en temas como la administración, costos, marketing e Internacionalización de empresas del Departamento del Meta, con el fin de ayudar a fortalecer el producto o servicio que ofrece dicha empresa. Cabe resaltar que el centro empresarial cuenta con alianzas estratégicas con entidades como la Cámara de comercio y la Gobernación del Meta.

### **5.2 Misión.**

El centro empresarial de la Universidad Santo tomas sede Villavicencio labora para ser aliado principal de los empresarios del departamento, los cuales buscan la cooperación, el apoyo y acompañamiento empresarial por medio de asesorías en los temas administrativos, contables, marketing e internacionalización. El centro trabaja con un equipo de personas con experiencia y que son capaces de orientar diferentes procesos en el sector público o en el sector privado. ( Centro Empresarial- Universidad Santo Tomas , 2018)

### **5.3 Visión.**

El centro empresarial de la Universidad Santo Tomas sede Villavicencio, lograra ser el consultorio con mayor influencia empresarial en el sector público y en el sector privado del departamento del Meta fomentando el desarrollo económico, social y cultural de este departamento. ( Centro Empresarial- Universidad Santo Tomas , 2018)

### **5.4 Objetivo.**

Influenciar la interacción entre la Universidad Santo Tomas Villavicencio y los sectores empresariales, políticos y sociales, cuyo fin es zacear la necesidad empresarial, políticos y poder

aportar el desarrollo del departamento tanto social como económico. (Centro Empresarial- Universidad Santo Tomas, 2018)

### 5.5 Portafolio de Servicios.



**Imagen 3.**Portafolio de Servicios. Adaptada de: Centro empresarial Usta Villavicencio 2018.



## **6. Cargo y Funciones**

### **6.1 Cargo**

Practicante del Centro Empresarial de la Facultad de Negocios Internacionales.

### **6.2 Funciones**

- Realizar estrategias de promoción y sensibilización para el posicionamiento del Centro Empresarial.
- Realizar acompañamiento y seguimiento a las empresas e Instituciones que requieran de asesorías y consultorías en los campos de: contabilidad, mercadeo nacional e internacional, logística y distribución física internacional, relaciones internacionales, así como en el campo administrativo organizacional y jurídico.
- Organizar capacitaciones, seminarios taller y demás actividades que promuevan el desarrollo empresarial e industrial de las empresas de la región con miras a la internacionalización.
- Aplicar los instrumentos y herramientas de diagnósticos necesarios para la asesoría y acompañamiento empresarial e institucional.
- Realizar el respectivo análisis de los diagnósticos realizados a las empresas e instituciones.
- Asistir a capacitaciones, seminarios y talleres de los cuales se reciba invitación por parte de las entidades locales y nacionales.
- Administrar las redes sociales del Centro Empresarial.
- Realizar los informes de las actividades realizadas.
- Mantener actualizada la estructura orgánica de la Oficina, aplicar los Manuales de Funciones, de Procesos y Procedimientos, evaluarlos y hacerles seguimiento.
- Velar por la organización y custodia del archivo de gestión de la oficina del Centro Empresarial.

### **6.3 Actividades Realizadas.**

En el tiempo como practicante del Centro Empresarial, se realizó asesorías a pequeñas y grandes empresas de la región. En el periodo 2019-2 se realizaron asesorías a las siguientes empresas: Condimentos Guisabor, Hallacas Camarita, Política Pública de la Gobernación del Meta, Biodistribuciones Orinoquia SAS. Se realizó asesoramiento conjunto con la Gobernación del Meta y la Cámara de Comercio a las empresas inscritas a la Macro rueda del Expoaladi 2019, empresas como; Indacarol, Montecamoa, Roscas del Llano.

#### **6.3.1 Condimentos Guisabor.**

Esta empresa se dedica a la fabricación y comercialización de condimentos y otros productos para el hogar. Esta empresa buscó la asesoría para trabar su portafolio de productos, cual podría ser la utilidad para fabricación, los costos aduaneros para exportar y la matriz de costos. También se manejó la parte de estrategias de negociación para la macro rueda del Bicentenario 2019.

#### **6.3.2 Hallacas Camarita.**

Esta empresa gano el concurso de Fondo Emprendedor del SENA, el cual le dieron todos los equipos necesarios para la producción de las Hallacas. La empresa recurrió a nosotros para poder tener una mejor administración para generar nuevas ventas, para creación de publicidad a través de las redes sociales, a esta empresa se le recomienda buscar un refuerzo financiero de ventas.

#### **6.3.3 Política Pública de Gobernación del Meta.**

La Gobernación del Meta quiere implementar una política pública la cual busca unificar a todas las entidades para generar un apoyo a las empresas del Departamento del Meta para generar la estabilidad de estas empresas y que estas puedan llegar a ser reconocidas internacionalmente. Esta empresa busca el acompañamiento del centro empresarial para crear la política ya que estos asesores tienen la experiencia para crear esta política.

#### **6.3.4 Biodistribuciones de la Orinoquia SAS.**

Esta empresa es una sociedad anónima simplificada que elaboran snack de plátano, yuca. Esta empresa busca la asesoría en el centro empresarial para definir el nicho de mercado al cual ellos

quieren llegar al Medio Oriente. También quieren saber cuáles son los documentos que ellos necesitan para poder exportar a este lugar. A ellos se les recomienda escoger que productos específicamente desean empezar en Medio Oriente y definir las ciudades a las que quieren llegar.

#### **6.3.5 Acompañamiento a empresas inscritas Macro rueda Expoaladi 2019.**

En el marco de la alianza con la Gobernación del Meta y la Cámara de Comercio se les hace acompañamiento a empresas inscritas a las Macro ruedas que realiza Procolombia, en este caso las de Expoaladi. Empresas como Indacarol, Roscas del Llano, Asodeleite, Montecamoa, Condimentos Guisabor.

El día 25 de septiembre, los docentes Alfonso Canónigo y Edison Garzón hicieron asesorías con cada una de estas empresas para asesorar en la construcción de las matrices de costos y darles estrategias de negociación. En este día se pudo concluir que las empresas no tienen las bases para generar la Internacionalización de estas. Se les recomienda tener asesorías personalizadas con el centro empresarial de la Universidad.

## **7. Aportes a formación profesional**

Las practicas realizadas en la dependencia de aseguramiento a la calidad y en el centro empresarial, fue muy enriquecedora en mi campo profesional y laboral, ya que hice parte de procesos que contribuyeron el alcance a objetivos que se habían estipulado en el plan de desarrollo de aseguramiento a la calidad, por otro lado, en el Centro empresarial se adquirió experiencia en el manejo de las empresas y como estas podrían llegar a obtener la internacionalización. Se adquirió conocimientos tanto teóricos como prácticos en el manejo de plataformas a la creación de formatos y documentos. Se fortaleció el conocimiento del manejo de las relaciones interpersonales con cada uno de los miembros de la Institución, ya que se pusieron en práctica los valores éticos y morales.

### **7.1 Aportes del Estudiante a la empresa**

Los aportes a la Coordinación del sistema de Gestión de calidad se trataron el manejo del trabajo en equipo y una excelente comunicación que se tuvo con cada dependencia. Se desarrollaron acciones basadas en el liderazgo al llevar a cabo el desarrollo de los compromisos, capacitaciones y reuniones para cumplir con las asignaciones establecidas dentro del periodo ejercido.

En el centro empresarial brinde el acompañamiento a los docentes en las asesorías que se realizaron en el periodo de 2019-2, brinde mi conocimiento en las asesorías y creación de actas Contact Report de cada una de las asesorías que se realizaron.

## **8. Conclusiones**

Se notó el compromiso en el trabajo constante que hay que tener para la Coordinación del sistema de calidad para poder dar el cumplimiento y mantener estándares que llevo a la certificación de la institución. Los compromisos adquiridos en mesa nacional, como hacer el análisis del informe de revisión por la Dirección.

Se socializo el resultado que tuvo la auditoria externa que se realizó donde se explicaban cuáles eran las conformidades y no conformidades. Posteriormente realizar la capacitación de acciones correctivas para darles solución a estas y no desmejorar las conformidades.

Se crearon formatos, documentos de las diferentes dependencias para servir en los procesos que se van a realizar. Para este proceso fue fundamental la plataforma digital Siac en Línea, que era donde se cargaban, se subían los formatos y documentos actualizados.

En la plataforma Oracle se respondían las solicitudes que hacía la comunidad tomasina, así mismo se analizaban los datos de esta plataforma tomando como referencia el número de solicitudes que hicieron con el número de solicitudes sin responder, estos datos se llevan en porcentaje al informe de revisión por la dirección.

En el Centro Empresarial se asesoraron empresas del Departamento como lo fueron los condimentos Guisabor, Hallacas Camarita, Biodistribuciones de la Orinoquia SAS, Gobernación del Meta. Trabajar con personas que tienen mucha más experiencia en esta profesión ha sido un gran aprendizaje, ya que me enfoque en adquirir los conocimientos que los docentes tienen y la forma en que hablan con los empresarios.

## **9. Recomendaciones**

Ser practicante de la Coordinación de Gestión de Calidad y el Centro empresarial, recomendando las prácticas empresariales en ambos lugares como opción de grado. Ya que se trabaja en áreas que se involucran directamente lo que deseo hacer como proyecto de vida. El trabajar directamente con los empresarios de la región en las asesorías da un panorama claro de lo que se puede hacer en el departamento y en lo que se debe potencializar para llegar a ser reconocido internacionalmente. También da una perspectiva sobre cómo es la vida laboral que pronto empezare a conocer.

### Referencias Bibliográficas

- Centro Empresarial- Universidad Santo Tomas. (2018). *Centro Empresarial*. Villavicencio: Universidad Santo Tomas.
- Caurin, J. (2017 de Marzo de 2017). *Auditoria*. Obtenido de Emprendepyme: <https://www.emprendepyme.net/auditoria>
- Gazsi, P. (17 de octubre de 2012). *¿Qué son las certificaciones de calidad?*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/que-son-las-certificaciones-de-calidad/>
- Isotools. (30 de marzo de 2015). *¿Qué son los indicadores de calidad?* Obtenido de Isotools: <https://www.isotools.org/2015/03/30/que-son-las-indicadores-de-calidad/>
- Luna, N. (16 de Enero de 2018). *Qué es la norma ISO 9001 versión 2015 y para qué sirve*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/307391>
- Nieto, A. (26 de Enero de 2007). *Los centros empresariales*. Obtenido de El Blog Salom : <https://www.elblogsalmon.com/entorno/los-centros-empresariales>
- Reffino, M. E. (09 de Mayo de 2019). *Concepto.de calidad*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>
- Sistema de Gestión de Calidad . (20 de 12 de 2018). *Sistema de gestión de la calidad*. Obtenido de: <https://www.ustavillavicencio.edu.co/index.php/universidad/usta/sistema-gestion-calidad>
- Universidad Santo Tomas. (2015). *Informe de Autoevaluación con fines de Acreditación Institucional*. Universidad Santo Tomas.
- Universidad Santo Tomas. (20 de Diciembre de 2018). *Misión y Visión*. Obtenido: <https://www.ustavillavicencio.edu.co/index.php/universidad/usta/mision-y-vision>
- Yáñez, C. (05 de Diciembre de 2008). *Internacional Eventos*. Obtenido de Area de Gestión: [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34112639/ArticuloISO.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DARTICULO\\_AREADEGESTION.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200129%2Fus-east-1%2Fs3%2Faw](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34112639/ArticuloISO.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DARTICULO_AREADEGESTION.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200129%2Fus-east-1%2Fs3%2Faw)

## Apéndices

**Imagen 4.** Sensibilización de Plataforma Siac en Línea



**Imagen 5.** Sensibilización de Plataforma Siac en Línea





**Imagen 6.** Sensibilización de Plataforma Siac en Línea



**Imagen 7.** Capacitación de Acciones Correctivas



**Imagen 8.** Asesoría a la empresa Asodeleite. Tomada de: Centro Empresarial 2019



**Imagen 9.** Asesoría a Roscas del Llano. Tomada de: Centro Empresarial 2019



**Imagen 10.** Asesoría a Hallacas Camarita. Tomada de: Centro Empresarial 2019



**Imagen 11.** Asesoría de la Gobernación para Política Pública. Tomada de: Centro Empresarial 2019



**Imagen 12.** Asesoría a Guisabor. Tomada de: Centro Empresarial 2019



**Imagen 13.** Asesoría a Montecamoa. Tomado de: Centro Empresarial 2019





**Imagen 14.** Asesoría a Biodistribuciones Orinoquia SAS. Tomado de: Centro Empresarial 2019



**Imagen 15.** Asesoría a Indacarol. Tomado de: Centro Empresarial 2019

