

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea del CRAI-Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la CRAI-Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-Biblioteca

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

Informe Práctica Empresarial “Centro de Consultoría Empresarial USTA”

Aura María Acevedo Latorre

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

Tutor

Andrés Leonardo Trillos Celis

Universidad Santo Tomas, Bucaramanga

División Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2019

Dedicatoria

A mi abuelo, Álvaro Latorre, mi motivación y ejemplo de fortaleza. A mi mamá, Claudia Latorre, la luz de mi vida, por su amor incondicional, por enseñarme tantas cosas y porque gracias a ella soy quien soy. A ellos, por ser apoyo y refugio en cada etapa de mi vida.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por llenarme de paz y tranquilidad para poder enfrentar cada reto, por iluminar mi camino y demostrarme cada día que todo lo puedo en Él que me fortalece.

A mis padres, por su amor y darme la fuerza y las palabras de aliento que me permitieron enfrentar cada situación. Por nunca dudar de mí, por ser mi motor y razón de ser.

A mi familia, por sus oraciones, cariño y consejos durante esta etapa de mi vida.

Al Centro de Consultoría Empresarial de la Universidad Santo Tomas, a su director y a sus consultores por confiar en mí, por su apoyo y permitirme haber sido parte de tan importantes proyectos.

Tabla de contenido

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

4.1 Cargo.....	28
4.2 Funciones	28
4.3 Descripción de cada actividad realizada en el Centro de Consultoría Empresarial.....	29
4.3.1 Recopilar información de años anteriores para la creación de un archivo.	29
4.3.2 Participar en la creación de estrategias de marketing digital para las redes sociales de la Facultad de Negocios Internacionales y el Centro de Consultoría Empresarial.	30
4.3.3 Realizar un plan de acción con estrategias de mercadeo para la Facultad de Negocios Internacionales.	31
4.3.4 Participar y apoyar en los talleres y capacitaciones realizados por el Centro de Consultoría Empresarial a estudiantes, egresados y empresarios.....	31
4.3.5 Desarrollar informe para convocatoria de licitación que ejecutó la Alcaldía de Medellín..	32
4.3.6 Realizar acompañamiento y apoyo en la asesoría a las empresas beneficiarias del Programa de Internacionalización 770 Caribe.	33
4.3.7 Elaborar matrices de selección de mercados para las empresas beneficiarias del programa 770 Caribe.	35
4.3.8 Desarrollar inteligencia de mercados a los países objetivos para las empresas beneficiarias del Programa 770 Caribe.	36
4.3.9 Realizar acompañamiento y apoyo a las empresas beneficiarias del programa 770 Caribe en el agendamiento con Holland House y Cámara de Comercio de Bucaramanga.....	36
4.3.10 Realizar acompañamiento y apoyo en la asesoría a las empresas beneficiarias del Programa de Internacionalización 770 Global.....	36
4.3.11 Realizar acompañamiento y apoyo en la asesoría a las empresas Textinova, Lienzotex y Tres Montes, las cuales fueron beneficiarias del programa de la Unidad de servicios de apoyo para la Internacionalización.	38
4.3.12 Apoyar en la logística de diferentes eventos con participación del CCE.	39
4.3.13 Registro de ingresos a Zona Franca Santander a través de Piciz.	41

5. Marco conceptual y normativo utilizado para el desarrollo de las funciones desempeñadas...	42
6. Aportes del estudiante a la empresa.....	42
7. Aportes de la empresa al estudiante.....	42
8. Conclusión	43
9. Recomendaciones	43
Referencias bibliográficas.....	45

Lista de Tablas

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

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Organigrama Seccional Bucaramanga.....	20
<i>Figura 2.</i> Líneas de trabajo del Centro de Consultoría Empresarial	22
<i>Figura 3.</i> Consultorías empresariales realizadas en el año 2016.....	23
<i>Figura 4.</i> Consultorías empresariales realizadas en el año 2017.....	23
<i>Figura 5.</i> Consultorías empresariales realizadas en el año 2018.....	24
<i>Figura 6.</i> Crecimiento de las consultorías en los últimos tres años.....	24
<i>Figura 7.</i> Empresas aliadas al Centro de Consultoría Empresarial	28
<i>Figura 8.</i> Archivo de documentos	30
<i>Figura 9.</i> Propuesta Marketing Digital Facultad de Negocios Internacionales.....	30
<i>Figura 10.</i> Propuesta Marketing Digital CCE	31
<i>Figura 11.</i> Plan de acción estrategias de mercadeo	31
<i>Figura 12.</i> Visita técnica estudiantes de la ORII.....	32
<i>Figura 13.</i> Informe licitación Medellín	32
<i>Figura 14.</i> Consultoría a Textinova.....	33
<i>Figura 15.</i> Consultoría a Mandarina.....	34
<i>Figura 16.</i> Consultoría a Ninnox	34
<i>Figura 17.</i> Consultoría a Startex.....	35
<i>Figura 18.</i> Matriz de selección de mercado.....	35
<i>Figura 19.</i> Informe de mercado	36
<i>Figura 20.</i> Consultoría a Penagos.....	37
<i>Figura 21.</i> Consultoría a Soliplast	38

<i>Figura 22.</i> Consultoría a Lienzotex	38
<i>Figura 23.</i> Consultoría a Textinova	39
<i>Figura 24.</i> Participación Prepárese para Exportar 2019	40
<i>Figura 25.</i> Participación lanzamiento programa 770 Global 2019.....	40
<i>Figura 26.</i> Lanzamiento USI 2019	41
<i>Figura 27.</i> Plataforma de ingreso Piciz Web.....	41

Resumen

La Universidad Santo Tomás ofrece varias opciones para obtener el título de profesional en Negocios Internacionales, una de estas es la práctica empresarial, la cual brinda la oportunidad de tener una experiencia con el sector real. Esto, le permite al estudiante aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica y enriquecer su perfil como profesional. De acuerdo a lo anterior, la práctica empresarial en el Centro de Consultoría Empresarial como unidad de servicios que brinda apoyo y asesorías especializadas a organizaciones y emprendedores, es un escenario ideal para el desarrollo del estudiante de Negocios Internacionales pues le ofrece experiencias reales que implican la profundización en todas las áreas del comercio nacional e internacional.

Palabras claves: Internacionalización, Servicios, Comercio internacional, Empresas, programas de apoyo, Internacionalización de la región, Práctica empresarial

Abstract

Santo Tomás University offers several options to obtain a professional degree in International Business, one of these is the internship, which offers the opportunity to have an experience with the real sector. This allows the student to apply the knowledge acquired during the academic training and enrich his profile as a professional. According to the above, the internship at the Business Consulting Center as a service unit that provides support and specialized consultancies to organizations and entrepreneurs, is an ideal scenario for the development of International Business students since it offers real experiences that involve deepening in all areas of national and international trade.

Keywords: Internationalization, Services, International trade, Companies, Support programs, Internationalization of the region, Internship.

Glosario

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Zona Franca: “De acuerdo con la Ley 1004 del 2005, una Zona Franca se define como un área geográfica delimitada dentro del territorio nacional, en donde se desarrollan actividades

industriales de bienes y de servicios o actividades comerciales, bajo una normativa especial en materia tributaria, aduanera y de comercio exterior” (Legiscomex).

Introducción

Dentro de las opciones de grado que ofrece la Universidad Santo Tomás - seccional Bucaramanga para optar por el título de Profesional en Negocios Internacionales se encuentra la práctica empresarial, la cual brinda la oportunidad a estudiantes de pregrado aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso académico y, a su vez, adquirir nuevos conocimientos y experiencias en el sector empresarial real que enriquecen el perfil profesional.

El presente informe aborda las experiencias de interacción con empresas de Santander a través de la práctica empresarial en el Centro de Consultoría Empresarial ubicado en Zona Franca Santander durante de seis meses, en el marco de los programas de internacionalización de la Cámara de Comercio de Bucaramanga cuyos objetivos atienden las necesidades de impulso para las empresas en los diferentes sectores de la región con el propósito de desarrollar experiencias concretas de negociación internacional que favorezcan el crecimiento de la región a través del comercio internacional.

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

1.1 Justificación

Las experiencias tempranas laborales reales, permiten resolver problemas integrando los conocimientos y reconociendo la dinámica de los diferentes sectores empresariales, en proyección de la internacionalización de sus productos y servicios. Es así como el profesional en Negocios Internacionales cumple las etapas necesarias para responder a las expectativas del empresario y del sector, reconociendo e interviniendo con propuestas efectivas analizando los diferentes factores específicos de las empresas trabajando en equipo y haciendo uso de un análisis sustentado y actualizado par asegurar el logro de los objetivos propuestos.

Así mismo, la opción de grado de práctica empresarial en la carrera de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás - seccional Bucaramanga es un escenario que facilita la aplicación de los conocimientos adquiridos, fortaleciendo el desempeño profesional, por sus capacidades y competencias.

El Centro de Consultoría Empresarial de la Universidad Santo Tomás favorece experiencias de consultoría y asesoría empresarial reales que buscan contribuir al desarrollo económico y social de la región bajo un enfoque multidisciplinario, que aporta de manera significativa al cumplimiento del perfil profesional y ocupacional del profesional en Negocios Internacionales.

1.2 Objetivos

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

1.2.2 Objetivos específicos

- Apoyar al equipo consultor para la preparación y el desarrollo de las asesorías brindadas a empresas beneficiarias de los diferentes programas de internacionalización en el marco del convenio firmado con la Cámara de Comercio de Bucaramanga.
- Apoyar en el desarrollo de actividades y eventos planeados para generar interacción y sinergia con empresas, entidades, organizaciones de interés y comunidad académica.

2. Perfil de la empresa Universidad Santo Tomas

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

2.1 Misión Institucional

La Misión de la Universidad Santo Tomás, inspirada en el pensamiento humanista cristiano de Santo Tomás de Aquino, consiste en promover la formación integral de las personas, en el campo de la educación superior, mediante acciones y procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación y proyección social, para que respondan de manera ética, creativa y crítica a las exigencias de la vida humana, y para que estén en condiciones de aportar soluciones a las problemáticas y a las necesidades de la sociedad y del país (Estatuto Orgánico Universidad Santo Tomas, Título 1, artículo 7).

2.2 Visión Institucional

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

2.3 Organigrama Seccional Bucaramanga

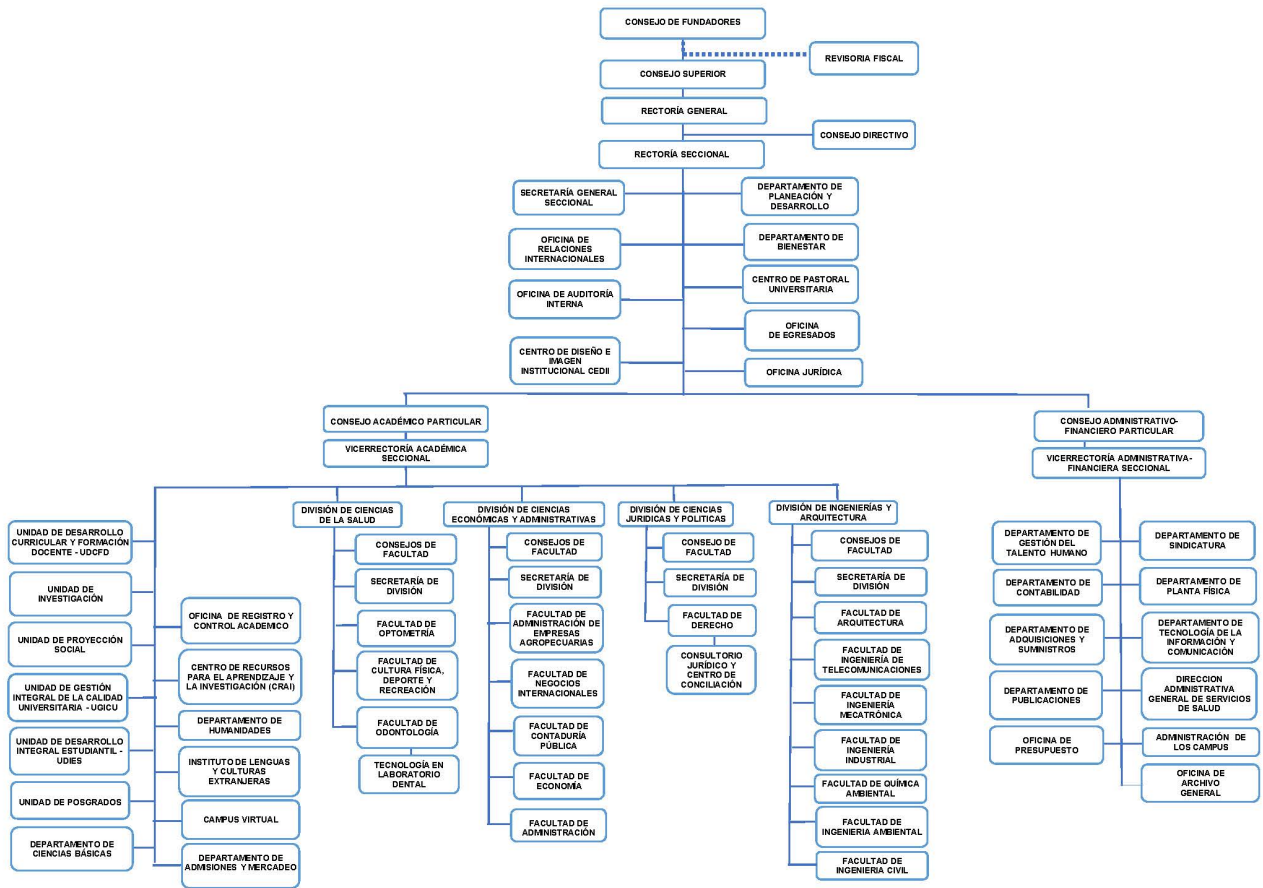


Figura 1. Organigrama Seccional Bucaramanga

Fuente: Universidad Santo Tomas

3. Perfil Centro de Consultoría Empresarial (CCE)

El Centro de Consultoría Empresarial fue creado mediante la resolución No.006 del 03 de Febrero de 2015 como una unidad de servicio especializada a organizaciones y emprendedores para que logren ser más competitivos en mercados nacionales e internacionales. (Centro de Consultoría Empresarial, 2019).

3.1 Misión

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

3.2 Visión

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

3.3 Portafolio de productos y/o servicios



Figura 2. Líneas de trabajo del Centro de Consultoría Empresarial
Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

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

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

Número y porcentaje de consultorías empresariales últimos tres años

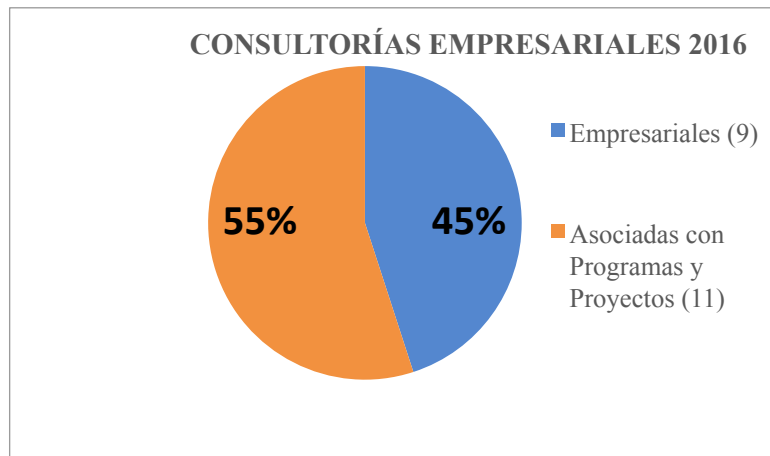


Figura 3. Consultorías empresariales realizadas en el año 2016
Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

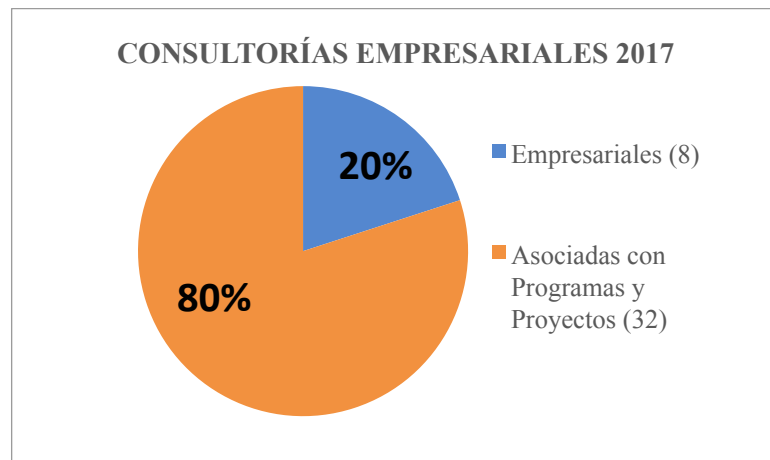


Figura 4. Consultorías empresariales realizadas en el año 2017
Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

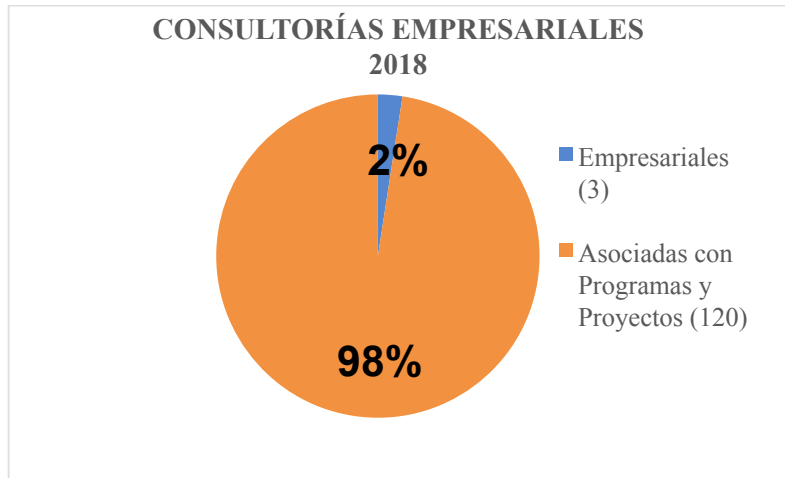


Figura 5. Consultorías empresariales realizadas en el año 2018
Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

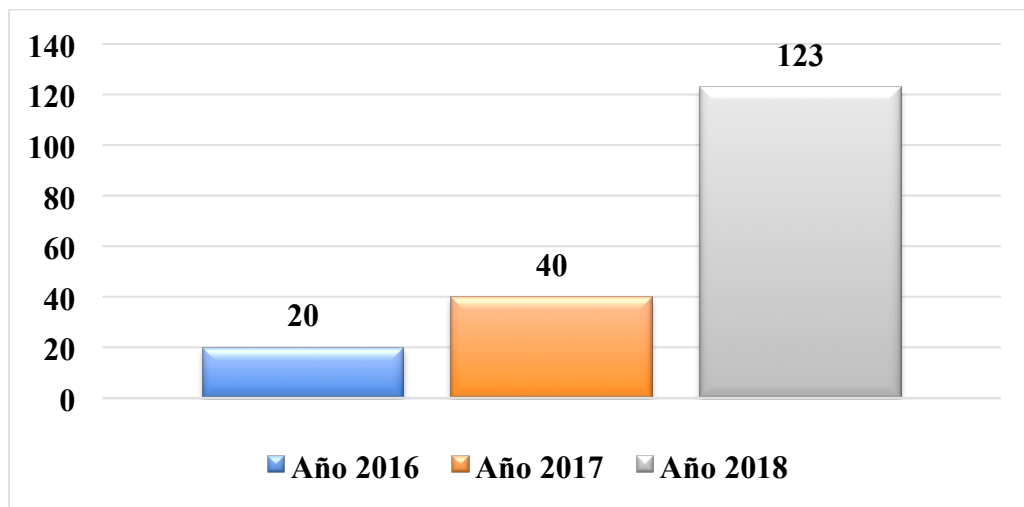


Figura 6. Crecimiento de las consultorías en los últimos tres años
Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

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

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

Internacionalización

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

Dirección estratégica

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

Desarrollo organizacional

- Coaching
- Liderazgo

➤ Outsourcing

Capacitaciones realizadas por el Centro de Consultoría Empresarial

➤ Convenio Procolombia – Universidad Santo Tomas

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

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

Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

3.3.3 Proyectos de Cofinanciación. El CCE gestionará recursos de cofinanciación del orden internacional, nacional y regional; tanto en el sector público y privado, en beneficio de los sectores económicos y sociales de la región, como proponente (ejecutor) de los proyectos, o aliado en la ejecución de los mismos, a través de las capacidades técnicas, administrativas y financieras que dispone la Universidad (Centro de Consultoría Empresarial, 2019).

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

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

- THE CANVAS BUSINESS MODEL
- LEAN STARTUP
- EMPATHY MAP
- DESIGN THINKING
- 6 THINKING HATS

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

3.4 Alianzas



Figura 7. Empresas aliadas al Centro de Consultoría Empresarial
Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

4. Cargo y funciones

4.1 Cargo

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

4.2 Funciones

- Velar por la correcta disposición y conservación de los archivos documentales del CCE.
- Garantizar el funcionamiento adecuado de los procedimientos del CCE dentro de la Zona

Franca Santander.

- Apoyar en el diseño de actividades y estrategias de posicionamiento para la facultad de negocios Internacionales.
- Recopilar y soportar el análisis de información para el desarrollo de las consultorías y asesorías brindadas por el CCE a las empresas.
- Acompañar el desarrollo de las consultorías y asesorías lideradas por los consultores del CCE a las empresas.
- Asegurar el cumplimiento de agendas, reuniones y actividades propias del desarrollo de cada programa.
- Brindar soporte para la elaboración de informes propios del desarrollo de los programas
- Participar y apoyar en los talleres y actividades desarrollados por el Centro de Consultoría Empresarial dirigidos a la comunidad académica, egresados , empresarios entre otros.

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

4.3.1 Recopilar información de años anteriores para la creación de un archivo. Se creó un archivo para la conservación y organización física de los documentos producidos por el Centro de Consultoría Empresarial, clasificados según su año de elaboración, criterio e importancia.

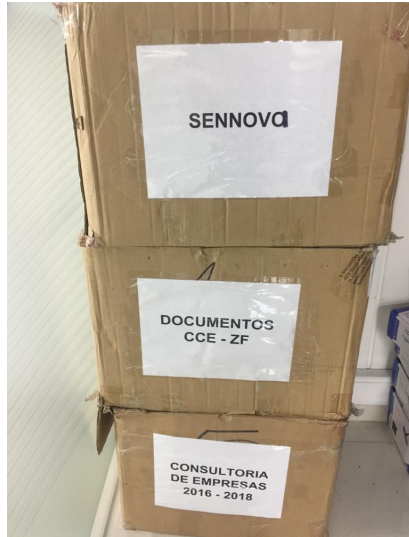


Figura 8. Archivo de documentos
Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

4.3.2 Participar en la creación de estrategias de marketing digital para las redes sociales de la Facultad de Negocios Internacionales y el Centro de Consultoría Empresarial. Debido al alto impacto que tienen hoy en día las redes sociales en el mercadeo de productos y servicios, la Facultad de Negocios Internacionales y el Centro de Consultoría Empresarial tomaron la decisión de implementar estrategias de marketing digital con el fin de mejorar la interacción con estudiantes, empresarios, emprendedores, entre otros, así como hacer más óptima y eficaz la información suministrada a cada público.



Figura 9. Propuesta Marketing Digital Facultad de Negocios Internacionales
Fuente: Elaboración propia



Figura 10. Propuesta Marketing Digital CCE
Fuente: Elaboración propia

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

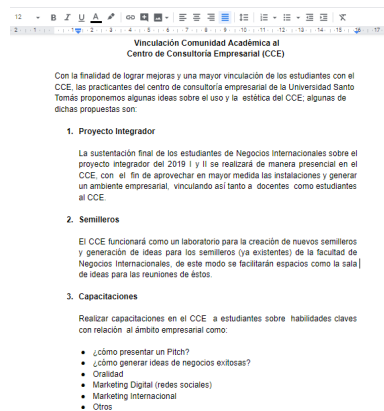


Figura 11. Plan de acción estrategias de mercadeo
Fuente: Elaboración propia

4.3.4 Participar y apoyar en los talleres y capacitaciones realizados por el Centro de Consultoría Empresarial a estudiantes, egresados y empresarios. Constantemente el Centro de Consultoría Empresarial realiza talleres de creatividad e innovación a estudiantes, egresados y empresarios con el fin de desarrollar nuevas habilidades en cada uno de los participantes. Se

llevo a cabo un taller de bienvenida a los estudiantes de la ORII, en la cual se acompañó y brindó apoyo en la logística y organización del taller.



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

4.3.5 Desarrollar informe para convocatoria de licitación que ejecutó la Alcaldía de Medellín. La Alcaldía de Medellín ejecutó una convocatoria para una licitación de prestación de servicios para el apoyo a la creación de nuevas ideas de negocio a través de la etapa de ideación y pre incubación. Con el fin de profundizar en los requisitos y convocatoria se elaboró un informe.

Informe Licitación Medellín	
Objetivo general. Apoyar la creación de nuevas ideas de negocio a través de la etapa de ideación y preincubación, en las fases de promoción, difusión, inscripción, selección, divulgación y evento de premiación. Además, poner en marcha las ideas ganadoras acompañando a los emprendedores en las áreas técnica, financiera, contable, administrativa, de mercadeo y jurídica; así como entregar, garantizar y hacer seguimiento al incentivo económico correspondiente a cada ganador.	
Objetivo. Prestación de servicios para el apoyo a la creación de nuevas ideas de negocio a través de la etapa de ideación y preincubación.	
Descripción del contrato.	
<ul style="list-style-type: none"> El plazo del contrato será de diez (10) meses sin superar la presente vigencia. La fecha límite para presentar ofertas en el Proceso de Contratación es el 01 de febrero de 2019 a las 3:00 p.m. El valor estimado del contrato corresponde a la suma de \$ 1.838.000.000, así: 	
Incluido IVA	\$1.088.000.000
Excluido IVA	\$750.000.000
<ul style="list-style-type: none"> En el Proceso de Contratación 007/0006700 de 2018 pueden participar todas las personas naturales o jurídicas, individuales o plurales que cumplan con la totalidad de los requisitos del pliego de condiciones. El Cronograma del Proceso de Contratación será el que se encuentre diligenciado en la plataforma SECOPI II. 	
Etapas. Para la ejecución de este contrato se debe tener en cuenta las siguientes etapas:	

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

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

Textinova: Se llevó a cabo junto con el consultor Andrés Leonardo Trillos, la ejecución de 14 horas de asesoría en temas de internacionalización. Durante las consultorías se identifico las partidas y sub partidas arancelarias correspondientes a los productos que ofrece la empresa, a través de la matriz de selección de mercado se estableció el país objetivo y se realizó una inteligencia de mercados.



Figura 14. Consultoría a Textinova
Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

Mandarina: Se llevó a cabo junto con el consultor Andrés Leonardo Trillos, se ejecutaron 14 horas de asesoría en temas de internacionalización. Se realizó una inteligencia de mercados con la cual la empresa determinó el país objetivo. Se realizó un informe de mercado en donde se daba a conocer generalidades del país seleccionado y variables y condiciones de acceso del sector de calzado.



Figura 15. Consultoría a Mandarin
Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

Ninox: Se llevó a cabo junto con los consultores Andrés Trillos y Oscar Morales, se ejecutaron 14 horas de asesoría en temas de internacionalización. Se establecieron variables claves a evaluar en los diferentes sectores en donde se enfoca la empresa y se realizó una inteligencia de mercados, con la cual la empresa determinó el país objetivo.



Figura 16. Consultoría a Ninox
Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

Startex: Se llevó a cabo junto con el consultor Andrés Trillos, la empresa ingresó tarde al programa, por lo cual la inteligencia de mercados tuvo que realizarse en un menor tiempo. Se identificó la partida y sub partidas arancelaria, se analizaron variables claves para la elección de país objetivo y se realizó una comparación con otros dos países posibles, con lo cual la empresa

logró determinar su país objetivo.



Figura 17. Consultoría a Startex
Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

4.3.7 Elaborar matrices de selección de mercados para las empresas beneficiarias del programa 770 Caribe. Se elaboraron matrices de selección de mercados para cada una de las empresas del programa 770 Caribe, esto con el objetivo de determinar el mercado con mayor oportunidad para los productos de cada una de ellas. En la investigación se analizaron variables económicas, comerciales, logísticas y aduaneras. Posteriormente a la presentación de las matrices, se entregó un informe de mercado a cada empresa en donde se profundizaba en las generalidades del país y en variables y condiciones claves del sector en el cual se enfocaban los productos de cada empresa.

VARIABLES	%	CUBA		REP. DOMINICANA		ARUBA		CUBACAO	
POBLACION		11.44 millones		10.77 millones		128.266		141.014	
POBLACION MUJERES	10%	49.9%	4	50.2%	4	53.5%	5	54.1%	5
POBLACION (LOFANTE) (MILES)	10%	4.994	3	6.811	5	1.010	2	1.99	1
PBI PER CAPITA 2017		4.433		7.992		29.859		19.874	
% CRECIMIENTO PIB		1.8%		4.60%		1.30%		1.5%	
PROYECCION CRECIMIENTO PIB 2019	5%	1.3%	3	2.5%	5	0.15	2	0.1	4
TASA DE INFLACION 2017		2.80%		3.28%		-0.48%		1.58%	
PI DE PARTICIPACION SECTOR EN EL PIB	5%	14.4%	2	13.6%	5	15%	3	18.2%	1
IMPORTACIONES TOTALES (MILES US\$) SUBPARTIDA 8403.99.90	15%	14.016	5	5.102	3	2.134	1	2.006	2
CRECIMIENTO IMPORTACIONES		-60%	1	10%	5	5.75	3	-5.65	1
IMPORTACIONES DESDE COLOMBIA (US\$)	20%	1.096	1	41.972	2	112.712	4	142.157	5
CRECIMIENTO IMPORTACIONES DESDE COLOMBIA		-7.3%	2	27.8%	5	-30%	1	-31.4%	1
SOCCOS COMERCIALES SUBPARTIDA 6403.99.90	15%	Brazil (53.23%), China(25.6%), Mexico(11.2%)	1	Brazil (25.5%), China(23%), Estados Unidos(16%)	5	Estados Unidos (40.4%), Panamá(15.7%), Países Bajos (6.4%)	4	Tailandia(25.1%), China (6.72%), Brazil (7%)	5
ARANCEL GENERAL SUBPARTIDA 6403.99.90	10%	11.1%	5	20%	1	6%	4	13%	3
ARANCEL ESPECIFICO SUBPARTIDA 6403.99.90		0%		20%		6%		13%	
ACUERDOS COMERCIALES	5%	SI	5	NO	1	NO	1	NO	1
INDICE DE DESEMPEÑO LOGISTICO	8%	2.10	4	2.6	5	N/A	1	N/A	1
100%			3.54		4.25		2.95		3.05

Figura 18. Matriz de selección de mercado
Fuente: Elaboración propia

4.3.8 Desarrollar inteligencia de mercados a los países objetivos para las empresas beneficiarias del Programa 770 Caribe. Durante el desarrollo de las consultorías realizadas a las empresas del programa 770 Caribe y una vez determinados los mercados objetivos, se elaboró un informe de mercado a cada empresa asignada con el fin de tener una idea más precisa y clara del panorama económico del país y en específico del sector al cual cada empresa busca llegar.

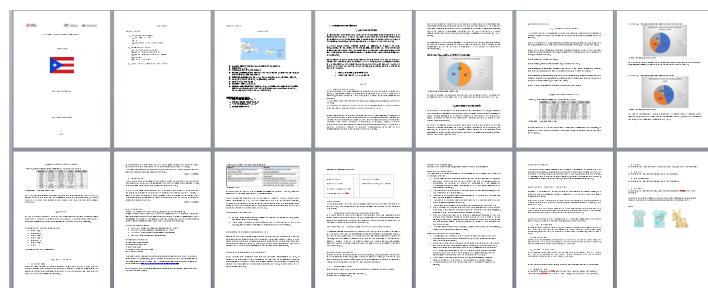


Figura 19. Informe de mercado
Fuente: Elaboración propia

4.3.9 Realizar acompañamiento y apoyo a las empresas beneficiarias del programa 770 Caribe en el agendamiento con Holland House y Cámara de Comercio de Bucaramanga. El equipo del Centro de Consultoría Empresarial realizó acompañamiento a las empresas del programa de 770 Caribe en la reunión de agendamiento con Holland House en las instalaciones de la Cámara de Comercio de Bucaramanga. Esta reunión se dio con el objetivo de dar a conocer la información y análisis realizado a los países seleccionados por cada empresa, con el fin de facilitar la selección de posibles clientes por parte de Holland House como encargado del agendamiento.

4.3.10 Realizar acompañamiento y apoyo en la asesoría a las empresas beneficiarias del Programa de Internacionalización 770 Global. El Centro de Consultoría Empresarial realizó

acompañamiento a 10 empresas exportadoras santandereanas en temas de internacionalización de las cuales fueron asignadas: Penagos, Fruexcol y Soliplast.

Penagos: Se está llevando a cabo junto con el consultor Andrés Trillos, se ejecutarán 28 horas de asesoría en temas de interés y de mejora para la compañía. Teniendo en cuenta esto, durante la primera semana se hizo un levantamiento de las necesidades de la empresa. Se realizarán asesorías en temas de mercadeo.



Figura 20. Consultoría a Penagos
Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

Soliplast: Se está llevando a cabo junto con el consultor Andrés Trillos, se ejecutarán un total de 28 horas de asesoría en temas de interés y de mejora para la compañía. Teniendo en cuenta esto, durante la primera semana se hizo un levantamiento de las necesidades de la empresa.



Figura 21. Consultoría a Soliplast
Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

Fruexcol: Se está llevando a cabo junto con los consultores Andrés Trillos y Henry Calderón, se ejecutarán 28 horas de asesoría en temas de interés y de mejora para la compañía. Teniendo en cuenta esto, durante la primera semana se hizo un levantamiento de las necesidades de la empresa.

4.3.11 Realizar acompañamiento y apoyo en la asesoría a las empresas Textinova, Lienzotex y Tres Montes, las cuales fueron beneficiarias del programa de la Unidad de servicios de apoyo para la Internacionalización. Dentro del marco del programa de la Unidad de Servicios de Apoyo para la Internacionalización, fueron asignadas tres empresas a cada practicante para su correspondiente acompañamiento y apoyo.

Lienzotex: Se ejecutarán 80 horas de consultorías, las cuales se llevarán a cabo con el consultor Oscar Morales, abordando temas de costos, herramientas comerciales, inteligencia de mercados, documentación aduanera y logística.



Figura 22. Consultoría a Lienzotex
Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

Textinova: la empresa contará con 80 horas de consultorías, las cuales se llevarán a cabo con el consultor Andrés Trillos. Se manejarán temas de logística, costos, inteligencia de mercados y documentación aduanera.



Figura 23. Consultoría a Textinova
Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

4.3.12 Apoyar en la logística de diferentes eventos con participación del CCE. El Centro de Consultoría Empresarial participa en diferentes eventos realizados por entidades aliadas, en tales eventos, los practicantes del CCE brindan apoyo en la organización y logística. En el primer semestre de 2019 brindé apoyo a los siguientes eventos:

Seminario Prepárese para Exportar

El seminario fue organizado por ProColombia, dirigido por el CCE en las instalaciones de la Cámara de Comercio de Bucaramanga.

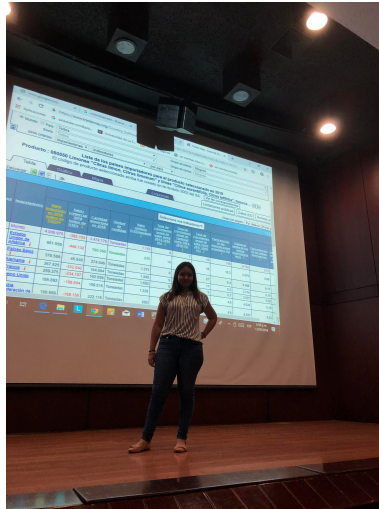


Figura 24. Participación Prepárese para Exportar 2019
Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

Lanzamiento del programa 770 Global 2019

Tuvo lugar en las instalaciones de la Cámara de Comercio de Bucaramanga



Figura 25. Participación lanzamiento programa 770 Global 2019
Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

Lanzamiento Unidad de servicios de apoyo para la Internaiconalización

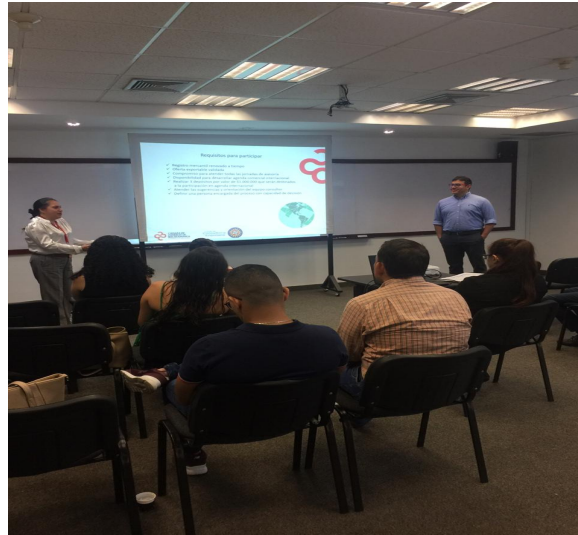


Figura 26. Lanzamiento USI 2019
Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

4.3.13 Registro de ingresos a Zona Franca Santander a través de Piciz. Dando cumplimiento a la normatividad de Zona Franca, como practicante fui asignada al manejo de la plataforma virtual y operativa Piciz, la cual permite que se realicen los ingresos a los diferentes visitantes que deseen ingresar al Centro de Consultoría Empresarial.



Figura 27. Plataforma de ingreso Piciz Web
Fuente: Zona Franca Santander

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

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

6. Aportes del estudiante a la empresa

- Propuesta de marketing digital
- Organización de archivos y documentos
- Protocolo y formulario de visitas al CCE

7. Aportes de la empresa al estudiante

- Participación en eventos empresariales de la región, lo cual favorece el relacionamiento y el conocimiento de la manera en que se desarrolla cada sector al igual que la oportunidad de conocer a empresas líderes.
- Participación en consultorías reales, lo cual permite la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación académica así como el conocimiento de experiencias a través de los empresarios.
- Profundización en temas de documentación aduanera y logística.

- La oportunidad de conocer el funcionamiento de los sectores de: calzado, confecciones, automotriz y agrícola.
- Aprendizaje en el funcionamiento de una Zona Franca

8. Conclusión

La experiencia como practicante en el Centro de Consultoría Empresarial de la Universidad Santo Tomas permitió aplicar los conocimientos recibidos durante la carrera necesarios para desarrollar las consultorías de los diferentes sectores. Así mismo, la experiencia permitió identificar problemáticas generales de las empresas de la región así como específicas que inciden en los planes de negocio tanto de manera positiva como negativa. El Centro de Consultoría Empresarial brinda la oportunidad de tener un contacto directo con el sector real, lo cual es el mejor escenario para adquirir experiencia como profesional, permitiendo así que el practicante adquiera seguridad al momento de relacionarse y que profundice en áreas tales como: mercadeo internacional, logística, legislación aduanera y tributaria, exportación de servicios y costos.

9. Recomendaciones

- Para el buen funcionamiento del CCE, se recomienda contratar a una persona fija que realice las labores administrativas, ya que dichas actividades son asignadas a los practicantes y estos están rotando cada seis meses.
- El CCE, debe suministrar los equipos necesarios para el desarrollo de las diferentes actividades que requieren computador, pues los practicantes se ven obligados a llevar sus propios

computadores.

➤ Debido a que los programas manejados en el CCE requieren de traslados a empresas que están ubicadas en diferentes puntos de la ciudad y su área metropolitana se recomienda un subsidio para estos traslados, ya que son muchos y el auxilio de transporte no cubre su totalidad.

➤ En las instalaciones del Centro de Consultoría Empresarial no se dispone de agua potable en condiciones adecuadas para su consumo, así mismo recursos básicos para el funcionamiento de la oficina y atención de los empresarios, y bienestar de los practicantes.

Referencias bibliográficas

- Anzil, F. (2008). Zona Económica. Obtenido de Zona Económica:
<https://www.zonaeconomica.com/definicion/competitividad>
- Cámara de Comercio de Bucaramanga. (s.f.). Obtenido de Cámara de Comercio de Bucaramanga: <https://www.camaradirecta.com/>
- Centro de Consultoría Empresarial. (2019).
- Concepto Definición. (s.f.). Obtenido de Concepto Definición:
<https://conceptodefinicion.de/consultoria/>
- Duarte, C. (2017). Gerencie.com. Obtenido de Gerencie.com:
<https://www.gerencie.com/internacionalizacion-de-la-empresa.html>
- Economía Simple. (s.f.). Obtenido de Economía Simple:
<https://www.economiasimple.net/glosario/empresa>
- Estatuto Orgánico Universidad Santo Tomas, Titulo 1, artículo 7. (s.f.). Universidad Santo Tomas. Obtenido de Universidad Santo Tomas:
<http://apolo.ustabuca.edu.co/index.php/nuestra-institucion/presentacion-1>
- Grupo ZFB. (2018). Obtenido de Grupo ZFB: <http://www.grupozfb.com/noticias/piciz-web-un-aliado-de-las-zonas-francas-en-la-era-digital>
- Interletras. (s.f.). Obtenido de Interletras:
http://interletras.com/manualcci/logistica_exportadora/logisticaexp03.htm
- Kiziryan, M. (s.f.). Economipedia. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/importacion.html>

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

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

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

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

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

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

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