

**Informe de práctica empresarial realizado en el Consulado Honorario de Brasil en  
Bucaramanga**

**Gabriela Alejandra Carrascal Pinzón**

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

**Director**

**Carlos Javier Pinto Suarez**

**Magister en Finanzas**

**Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

**División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables**

**Facultad de Negocios Internacionales**

**2025**

### **Dedicatoria**

Este logro lo dedico a mi familia, que con su amor incondicional y esfuerzo incansable me brindó la oportunidad de cumplir el sueño de alcanzar una carrera profesional.

A mi madre, quien durante estos 4 años se convirtió en mi fuente de fortaleza. Aunque la distancia física nos separaba, nunca dejé de sentir la calidez de su amor ni su inquebrantable deseo de verme convertir en una persona integra, apasionada y feliz. Sus palabras de ánimo me guiaron cuando todo parecía difícil, recordándome que los sueños grandes se conquistan con perseverancia.

A mi padre, mi ejemplo y mentor, que, con su visión, creatividad y resiliencia me ha mostrado el verdadero significado del trabajo arduo. Quien desde el día uno ha sostenido mi mano prometiendo nunca soltarla, su apoyo constante han sido mi ancla y mi motor, porque cada uno de mis logros lleva implícito su esfuerzo y sacrificio, y espero algún día retribuirle todo lo que ha hecho por mí.

A mi hermano, mi eterno compañero de aventuras y mi mejor amigo. Él, con su ejemplo, me ha enseñado a buscar mi mejor versión y a afrontar cada reto con valentía. En los momentos más difíciles, su apoyo incondicional fue mi refugio y tenerlo como hermano es, sin duda, una de las bendiciones más grandes de mi vida.

### **Agradecimientos**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la culminación exitosa de mi carrera profesional, pues su apoyo, guía y motivación fueron fundamentales en esta etapa de mi vida.

Agradezco a la Universidad Santo Tomás, mi alma mater, que, a lo largo de mi formación, me brindó no solo el conocimiento necesario, sino también un espacio para crecer como profesional y como ser humano. Su compromiso con la excelencia académica y su enfoque integral me permitieron desarrollar habilidades que hoy son claves para mi desempeño profesional.

A mi tutor, Carlos Javier Pinto Suarez, quien no solo fue mi guía académica en este proyecto, sino también una de las personas que más impacto tuvo en mi vida durante mi formación profesional. Su preocupación genuina por mi bienestar, tanto académico como personal, me brindó un espacio seguro donde podía encontrar un consejo y una palabra de aliento, quien me enseñó e impulsó a ser una mejor persona. Más que un profesor, fue un amigo y mentor, recordándome que el éxito no solo se mide en logros, sino en encontrar el equilibrio y la felicidad. Gracias por creer en mí, por enseñarme con paciencia y mostrarme que detrás de un gran profesional también debe haber un gran ser humano. Este logro no habría sido posible sin su apoyo incondicional, su ejemplo y empatía.

A mis amigos y compañeros de carrera les extiendo mi gratitud por hacer de este viaje algo increíble, lleno de aprendizajes, anécdotas y recuerdos inolvidables.

## Contenido

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Introducción .....                                                                     | 12 |
| 1. Informe de práctica empresarial realizado en el Consulado Honorario de Brasil ..... | 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 .....                                                   | 16 |
| 2.2 Objeto social de la empresa.....                                                   | 16 |
| 2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa .....       | 16 |
| 2.4 Estructura organizacional.....                                                     | 17 |
| 2.4.1 Misión de la empresa.....                                                        | 17 |
| 2.4.2 Visión de la empresa.....                                                        | 17 |
| 2.4.3 Organigrama de la empresa .....                                                  | 18 |
| 2.5 Aspectos económicos .....                                                          | 18 |
| 2.5.1 Entorno macroeconómico.....                                                      | 19 |
| 2.5.2 Entorno Microeconómico .....                                                     | 21 |
| 2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa .....                          | 23 |
| 2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa .....                                  | 24 |
| 3. Cargo y funciones desempeñadas .....                                                | 25 |
| 3.1 Cargo desempeñado .....                                                            | 26 |

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| 3.2 Funciones asignadas .....                           | 26 |
| 3.3 Procesos, procedimientos y herramientas .....       | 27 |
| 4. Marco conceptual y normativo .....                   | 31 |
| 4.1 Marco conceptual .....                              | 32 |
| 4.2 Marco normativo .....                               | 33 |
| 5. Aportes .....                                        | 34 |
| 5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa .....      | 35 |
| 5.1.1 Identificación de la situación problemática ..... | 35 |
| 5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa .....   | 36 |
| 5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros .....     | 38 |
| 5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo .....    | 39 |
| 5.3 Plan de mejora .....                                | 41 |
| 6. Conclusiones y recomendaciones .....                 | 54 |
| Referencias .....                                       | 56 |

**Lista de tablas**

**Tabla 1.** *Listado de funciones y horas asignadas .....* 27

**Tabla 2.** *Propuesta de plan de mejora Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga.....* 41

**Lista de figuras**

|                                                                                                          |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Figura 1.</b> <i>Organigrama del Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga</i> .....               | 18 |
| <b>Figura 2.</b> <i>Análisis PEST – Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga</i> .....               | 21 |
| <b>Figura 3.</b> <i>Análisis FODA – Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga.</i> .....              | 23 |
| <b>Figura 4.</b> <i>Diagrama de proceso - solicitud de Visa para Brasil</i> .....                        | 30 |
| <b>Figura 5.</b> <i>Cronograma de acciones para la reducción de errores en trámites consulares</i> ..... | 46 |
| <b>Figura 6.</b> <i>Cronograma de acciones para la disminución de la curva de aprendizaje</i> .....      | 49 |
| <b>Figura 7.</b> <i>Cronograma de acciones para la Guía de Servicio de Usuario Consular</i> .....        | 52 |
| <b>Figura 8.</b> <i>Aprobación del plan de mejora por parte del Consulado</i> .....                      | 53 |

**Lista de apéndices**

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Apéndice A.</b> <i>Instructivo de servicios consulares</i> .....  | 58 |
| <b>Apéndice B.</b> <i>Guía para practicantes</i> .....               | 59 |
| <b>Apéndice C.</b> <i>Guía de servicio de usuario consular</i> ..... | 60 |

### **Resumen**

Este informe presenta la experiencia de la práctica empresarial realizada en el Consulado Honorario de Brasil en la ciudad de Bucaramanga. El objetivo principal fue optimizar el proceso de tramitación de visas mediante la implementación de una guía de servicios consulares. Se identificaron ineficiencias en los procedimientos actuales y se diseñaron herramientas para mejorar la eficiencia y experiencia del usuario. Además, el informe destaca la importancia de la promoción de la cultura brasileña y el fortalecimiento de las relaciones bilaterales entre Brasil y Colombia, especialmente en los sectores educativo y agrícola. Los resultados de la práctica incluyen una mejora en los tiempos de tramitación y una mayor satisfacción de los usuarios.

*Palabras clave:* trámites consulares, visas, relaciones internacionales, cultura brasileña, procesos administrativos

### **Abstract**

This report presents the experience of the business internship conducted at the Honorary Consulate of Brazil in the city of Bucaramanga. The main objective was to optimize the visa processing process through the implementation of a consular services guide. Inefficiencies in current procedures were identified, and tools were designed to improve efficiency and user experience. In addition, the report highlights the importance of promoting Brazilian culture and strengthening bilateral relations between Brazil and Colombia, especially in the educational and agricultural sectors. The results of the practice include improved processing times and increased user satisfaction.

*Keywords:* consular procedures, visas, international relations, Brazilian culture, administrative processes.

### Glosario

- *ACE No. 72*: es el acuerdo bilateral entre Brasil y Colombia que otorga preferencias arancelarias para promover el comercio y la cooperación económica (MinCIT, 2024).
- *Convención de Viena sobre Relaciones Consulares*: es el tratado internacional que regula las funciones y deberes de las representaciones consulares y establece normas para las relaciones diplomáticas entre los estados miembros (1963).
- *CPF*: el Cadastro de Pessoa Física, es un documento para ciudadanos residentes en Brasil que le permite el acceso a servicios, cuentas bancarias y registro en otros sectores (Ministerio de Asuntos Exteriores, 2024).
- *Diplomacia*: conjunto de habilidades específicas y estrategias para gestionar relaciones internacionales, proteger intereses nacionales y fomentar la cooperación entre países (National Museum of American Diplomacy, 2024).
- *E-consular*: plataforma digital utilizada para la gestión de trámites consulares, como visas, CPF, legalización de documentos, entre otras (Itamaraty, 2024).
- *Visa*: hace referencia al documento valido por la autoridad, que permite la entrada o la estancia en un país. (RAE, 2024)

### **Introducción**

El presente informe describe la experiencia y los aprendizajes obtenidos durante la práctica empresarial realizada en el Consulado Honorario de Brasil en la ciudad de Bucaramanga. Este consulado juega un papel clave en el fortalecimiento de las relaciones diplomáticas entre Brasil y Colombia, ofreciendo servicios consulares que incluyen la tramitación de visas y el apoyo a ciudadanos brasileños en la región. Además, es un centro de promoción de la cultura y el comercio brasileños, contribuyendo al intercambio bilateral en diversas áreas.

Durante el desarrollo de la práctica, se identificaron oportunidades de mejora en los procesos consulares, particularmente en la tramitación de visas, donde se evidenciaron ineficiencias que afectaban tanto a los solicitantes como al personal encargado. A través de la implementación de una guía de servicio de usuario consular, se buscó optimizar estos procedimientos, reduciendo tiempos de espera y errores en la gestión de trámites.

La experiencia práctica permitió no solo aplicar los conocimientos adquiridos en el programa de negocios internacionales, sino también proponer soluciones concretas para mejorar la eficiencia operativa del consulado. Además, la práctica fue un espacio para comprender de manera más profunda el rol de las representaciones diplomáticas en la gestión de relaciones internacionales y el fomento de la cooperación entre países.

## **1. Informe de práctica empresarial realizado en el Consulado Honorario de Brasil**

### **1.1 Contexto de la práctica empresarial**

En este capítulo se abordará el desarrollo de la práctica empresarial realizada en el Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga, enfocándose en las actividades relacionadas con el proceso de tramites de visas, divulgación de la cultura brasilera y el fomento de las relaciones internacionales entre Colombia y Brasil. Se describirán las tareas específicas llevadas a cabo, entre las que se destaca la implementación de estrategias para optimizar el proceso de tramites de visas. Además, se analizará la estructura organizacional del consulado y cómo las funciones del practicante contribuyeron a mejorar la eficiencia y calidad del servicio prestado. Se utilizará un enfoque basado en la mejora continua, aplicando conceptos teóricos adquiridos durante la carrera de negocios internacionales.

### **1.2 Justificación**

La vinculación del practicante al Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga surgió ante la necesidad de integrar y mejorar procesos administrativos relacionados a la gestión de trámite de visas, dado el creciente número de solicitudes y garantizar un acompañamiento adecuado. La limitación de recursos disponibles frente a la demanda del servicio consular evidenció la necesidad de reducir los tiempos y errores en la tramitación.

El practicante eligió esta oportunidad como opción de grado debido a su interés en el área de relaciones internacionales y la relevancia de la experiencia consular en su formación profesional. Además, un factor determinante para seleccionar esta práctica es la divulgación de la

cultura brasilera y el fomento de las relaciones internacionales y de cooperación entre Colombia y Brasil, especialmente, en el sector educativo y de agricultura.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Diseñar un plan de mejora que facilite la gestión de los trámites de servicios consulares para los usuarios del Consulado Honorario de Brasil en la ciudad de Bucaramanga.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

1. Identificar los procesos actuales de gestión de trámites de visas en el Consulado Honorario de Brasil para determinar las posibles ineficiencias y áreas de mejora.
2. Determinar las estrategias de mejora en la eficiencia de la gestión de trámites consulares en el Consulado Honorario de Brasil en la ciudad de Bucaramanga.
3. Implementar las estrategias propuestas para la mejora en el proceso de los trámites consulares en el Consulado Honorario de Brasil en la ciudad de Bucaramanga.

El objetivo general *“Diseñar un plan de mejora que facilite la gestión de los trámites de servicios consulares para los usuarios del Consulado Honorario de Brasil en la ciudad de Bucaramanga.”* se desarrolló en la sección 5.1 *Propuesta de valor agregado a la empresa* y sus derivados, en este apartado se explicó cómo se identificó la situación problema dentro de la dinámica de trabajo en el Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga, así mismo, se analizaron y se determinó los aspectos a mejorar y de este modo se diseñó un plan de mejora acorde a las necesidades y falencias que se identificaron.

Los objetivos específicos se desarrollaron en secciones o apartados diferentes. El primer objetivo específico *“Identificar los procesos actuales de gestión de trámites de visas en el Consulado Honorario de Brasil para determinar las posibles ineficiencias y áreas de mejora.”* Se desarrolló en la sección 3. *Cargo y funciones desempeñadas* y 3.3 *Procesos, procedimientos y herramientas*, en estos dos apartados se identificaron los procesos, procedimientos y herramientas dentro del Consulado Honorario de Brasil y se hizo énfasis en el proceso de trámite de visa.

El segundo objetivo específico *“Determinar las estrategias de mejora en la eficiencia de la gestión de trámites consulares en el Consulado Honorario de Brasil en la ciudad de Bucaramanga.”* Se mencionó en el apartado 5.1.2 *Contribución de conocimiento a la empresa* y 5.3 *Plan de mejora*, en estos dos apartados se determinó las estrategias de mejora de acuerdo con los aspectos por mejorar que se identificaron anteriormente.

El tercer objetivo específico *“Implementar las estrategias propuestas para la mejora en el proceso de los trámites consulares en el Consulado Honorario de Brasil en la ciudad de Bucaramanga.”* Se evidencia en el apartado 5.1.3 *Impacto desde los resultados y/o logros* y en la *Figura 8. Aprobación del plan de mejora* el desarrollo de este objetivo, donde se evidenció los impactos positivos que tuvo la implementación del plan de mejora y a su vez la aprobación de este por parte del Cónsul Honorario que es la persona a cargo del Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga.

## **2. Perfil de la empresa**

Este apartado presenta una breve descripción del perfil del Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga, abordando aspectos claves como la razón social, el objeto social, la misión, la

visión y la estructura organizacional. Esta información es pertinente para contextualizar las funciones y objetivos de la representación diplomática, alineada con la política exterior de Brasil.

## **2.1 Razón social de la empresa**

La razón social del Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga es representar el gobierno de Brasil en la región nordeste de Colombia, proporcionando servicios consulares en los departamentos de Arauca, Casanare, Norte de Santander y Santander a los ciudadanos brasileños y apoyando las relaciones bilaterales entre Brasil y Colombia. Esta representación esta alineada con la misión diplomática de Brasil, establecida por el Ministerio de Relaciones Exteriores (Ministerio de Asuntos Internacionales, 2024).

## **2.2 Objeto social de la empresa**

El objeto social del Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga incluye la promoción de los intereses de Brasil en el ámbito regional, fortaleciendo las relaciones diplomáticas y comerciales entre ambos países. A través de la ejecución de sus actividades, el consulado facilita servicios consulares, tales como la emisión de visas, la atención a ciudadanos brasileños residentes o en tránsito, y la promoción de la cultura brasileña en la región (Ministerio de Asuntos Internacionales, 2024).

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

- **Dirección:** carrera 19 #35-02, Oficina 209. Bucaramanga, Santander, Colombia.
- **Teléfono:** el número no se proporcionará porque es el número personal del Cónsul.
- **Correo electrónico:** [consuladohonorario.bucaramanga@gmail.com](mailto:consuladohonorario.bucaramanga@gmail.com)

- **Jefe inmediato:** Jorge Alberto Zuluaga Villegas, Cónsul Honorario de Brasil en Bucaramanga

## **2.4 Estructura organizacional**

La estructura organizacional del Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga refleja en su misión y visión el compromiso del gobierno de Brasil en garantizar una operación eficiente y en concordancia con su política exterior.

### **2.4.1 Misión de la empresa**

La misión de las representaciones diplomáticas de Brasil es:

Promover los intereses de Brasil en el exterior, tanto en el ámbito político, económico, cultural y social. Fortalecer las relaciones bilaterales y multilaterales con otros países y organismos internacionales, fomentando la cooperación en diversas áreas como el comercio, la educación, la ciencia, la tecnología y la cultura. Proteger y asistir a los ciudadanos brasileños que residen o están de paso en otros países, garantizando la defensa de sus derechos y brindando servicios consulares de calidad. Difundir la imagen de Brasil en el exterior, mostrando su cultura, valores y políticas, promoviendo el turismo y las inversiones extranjeras (Ministerio de Asuntos Internacionales, 2024).

### **2.4.2 Visión de la empresa**

La visión de las representaciones diplomáticas de Brasil es:

Ser un referente de profesionalismo y compromiso en la ejecución de la política exterior brasileña. Contribuir al desarrollo sostenible y a la paz mundial mediante la promoción del diálogo, el respeto por el derecho y la cooperación internacional. Posicionar a Brasil como

un actor clave en temas globales como el medio ambiente, la igualdad social y el desarrollo económico. Fomentar el respeto y la cooperación internacional en un marco de multilateralismo, buscando la integración de Brasil en un mundo más justo, seguro y equilibrado (Ministerio de Asuntos Internacionales, 2024).

2.4.3 Organigrama de la empresa

El organigrama del Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga está compuesto por los siguientes niveles jerárquicos.

Figura 1. Organigrama del Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga



Nota: esta figura contiene la jerarquización del organigrama del Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga.  
Elaborado por (Carrascal, 2025).

2.5 Aspectos económicos

Se realizará un análisis del entorno macroeconómico y microeconómico, teniendo en cuenta variables que afectan el desarrollo de las actividades del Consulado Honorario de Brasil en

Bucaramanga. Se hará un análisis de las variables externa e internas que afectan de forma directa la empresa.

### **2.5.1 Entorno macroeconómico**

**2.5.1.1 Políticas.** Las relaciones diplomáticas y comerciales entre Brasil y Colombia están enmarcadas por acuerdos bilaterales como el *Acuerdo de Complementación Económica (ACE) no. 72*, que establece preferencias arancelarias entre ambos países. Este acuerdo fortalece el intercambio comercial y facilita la cooperación, incrementando el flujo de personas que necesitan tramitar visas, tanto para negocios como para turismo (MINCIT, 2017).

Así como las políticas migratorias brasileiras y colombianas, las relaciones exteriores y las normativas impactan la actividad del consulado, ya que reduce o aumenta la cantidad de trámites consulares y la rapidez con la que puedan realizarse.

**2.5.1.2 Socioculturales.** Las conexiones culturales y el interés en Brasil como destino turístico y de negocios entre los colombianos han ido en aumento. El flujo migratorio entre ambos países se ha visto impulsado por el creciente interés de los colombianos en los programas académicos de posgrados en Brasil, el ecoturismo y eventos culturales, como el Carnaval de Río de Janeiro (El Espectador, 2022).

El aumento de estudiantes colombianos en universidades brasileñas refleja una mayor demanda de visados académicos. Asimismo, hay un aumento en el interés por pasantías o intercambios laborales y migración de colombianos a Brasil, esto se atribuye a la búsqueda de mejores oportunidades laborales y estabilidad económica en comparación al mercado laboral colombiano.

**2.5.1.3 Económicas.** El entendimiento del entorno económico es clave para analizar la demanda de los servicios consulares. En Brasil, se prevé un crecimiento económico moderado para 2024, con una tasa de crecimiento del 2.5% según el Ministerio de Hacienda de Brasil. Esto podría influir en la atracción de inversionistas y turistas al país, incrementando solicitudes de visa (La República, 2024).

Por otro lado, las fluctuaciones de las monedas respectivamente del real brasileño frente al peso colombiano también son un factor relevante. De acuerdo con un artículo de La Republica la divisa local perdió un 1,01%, y el real brasileño sólo un 0,6%, la devaluación de la moneda colombiana se debe a la tasa de inflación por la que atraviesa el país generando cierta incertidumbre, lo que conlleva a la volatilidad de la tasa de cambio. A medida que el real brasileño se fortalezca, los tramites consulares y los negocios fronterizos se encarecen para los colombianos (La República, 2024).

**2.5.1.4 Tecnológicas.** El Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga depende en gran medida de plataformas tecnológicas como la Página de la Embajada de Brasil, el e-consular y el sistema e-Visa, entre otros. Así que las innovaciones tecnológicas permiten a los consulados mejorar la experiencia y la eficiencia en el procesamiento de solicitudes, pero genera una alta dependencia de estas. Por esto mismo, la infraestructura tecnológica de ambos países debe ser robusta para que los usuarios puedan acceder a los servicios consulares sin interrupciones, porque la dependencia de esta plataforma podría generar atrasos significativos en los tramites y procesos consulares.

**Figura 2.** Análisis PEST – Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga.

*Nota:* esta figura contiene el análisis PEST (Políticos, Económicos, Socioculturales y Tecnológicos) del Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga.  
Adaptado de (MINCIT, et al, 2024).

### 2.5.2 Entorno Microeconómico

En el análisis del entorno microeconómico permite identificar las fuerzas que influyen directamente en la operación del Consulado Honorario de Brasil, los aspectos identificados son los siguientes:

- **Proveedores:** el Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga debe mantener relaciones sólidas con proveedores de servicios como IT y servicios logísticos que son indispensables para la operatividad diaria, porque un suministro eficiente de calidad de servicios permite ofrecer una mejor experiencia a los usuarios del consulado. El Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga tiene dependencia a las plataformas tecnológicas, por eso la modernización de las plataformas mejora y reduce los tiempos de espera entre procesos, de este modo, contamos como proveedor de información la página oficial de la Embajada de Brasil en Bogotá, donde el usuario puede visualizar todo tipo de información sobre visas, CPF, cómo viajar de Colombia a Brasil, y demás. A su vez, Empresas como DHL y Servientrega juegan

un papel importante ya que afecta la rapidez y efectividad de los trámites consulares, porque son responsables de la entrega de documentos y pasaportes y del envío de materiales entre el Consulado y la Embajada; por su parte, Servientrega es la empresa encargada de transportar los documentos del Consulado Honorario de Brasil desde la ciudad de Bucaramanga hasta Bogotá, y DHL es la empresa encargada de transportar los documentos desde la Embajada de Brasil en Bogotá hasta Bucaramanga.

- *Usuarios:* el Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga tiene diferentes tipos de usuarios según el servicio consular que solicita, pero, la principal demanda de servicios proviene de estudiantes colombianos que buscan viajar a Brasil para realizar intercambio de pregrado o realizar posgrado, y la satisfacción del usuario depende de la calidad y la rapidez del servicio ofrecido. El Consulado Honorario de Brasil cuenta con 4 tipos de usuarios: 1) ciudadanos colombianos que viajan a Brasil ya sea por turismo, estudio, trabajo o negocios, asimismo existen 2) residentes extranjeros en Colombia que viajan a Brasil, este tipo de usuario principalmente demanda la visa VIVIS que es una visa de turismo y negocio, el usuario debe consultar si aplica o no está visa dependiendo de su nacionalidad de origen, a su vez se atienden 3) ciudadanos brasileños que residen en Colombia para la actualización o expedición de documentos como el pasaporte, además hay usuarios como 4) las instituciones y entidades con las que se realizan alianzas y actividades para la promoción de la cultura y el comercio entre Brasil y Colombia.
- *Competidores:* el Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga sí compete de forma directa con otros consulados. La competencia entre los consulados no radica en el tipo de servicio que ofrecen sino en la estrecha relación diplomática que tengan con Colombia, enfocada en el fomento de estas, como la migración de ciudadanos entre los países como, por ejemplo:

Colombia y Brasil, Colombia y Francia, Colombia y España, etc. La competencia entre los consulados puede influir en la calidad y la eficiencia de los servicios ofrecidos, de acuerdo con la visibilidad que tenga el consulado en gestión administrativa puede atraer inversionistas y turistas.

**Figura 3.** *Análisis FODA – Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga.*



*Nota:* esta figura contiene el análisis FODA del Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga.

Elaborado por (Carrascal, 2025).

## 2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

El Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga ofrece diferentes productos y servicios:

- Tramitación y asesoramiento de visas: procesamiento de solicitudes de visa para ciudadanos colombianos y de otras nacionalidades que deseen viajar a Brasil.
- Asesoría y atención a ciudadanos brasileños: asistencia a ciudadanos brasileños en situaciones de emergencia como pérdida de documentos, detenciones o problemas legales.

- Renovación de pasaportes y documentos de identidad: tramitación de pasaportes para ciudadanos brasileños, renovación de documentos de identidad brasileños, como el Registro Nacional de Extranjeros (RNE).
- Promoción cultural y comercial: organización de eventos y actividades culturales para promover la cultura brasileña en Bucaramanga y la región, asesoría en temas de comercio exterior y apoyo a empresas interesadas en hacer negocios en Brasil.
- Orientación para retorno a Brasil: asesoramiento a ciudadanos brasileños que desean retornar a Brasil.

## **2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa**

Toda actividad económica, incluida la consular, está condicionada por diversas variables que forman parte del entorno macroeconómico y microeconómico. En el caso del Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga, su actividad está inmersa en un entorno complejo que incluye factores diplomáticos, comerciales, migratorios y culturales, tanto a nivel nacional como internacional.

Para comprender cómo el consulado puede hacer frente a los cambios actuales y futuros en el entorno económico y sociocultural, es esencial realizar un análisis de los factores mercadológicos que impactan su operación.

### **2.7.1 Factores Mercadológicos**

El Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga tiene como jurisdicción asignada en el territorio nacional de los servicios consulares los siguientes departamentos: Norte de Santander, Santander, Casanare y Arauca.

La demanda de servicios consulares en Bucaramanga está impulsada por las relaciones diplomáticas y comerciales entre Brasil y Colombia. El mercado se compone principalmente de ciudadanos brasileños residentes y en colombianos interesados en viajar a Brasil. El Consulado Honorario de Brasil promueve las relaciones comerciales y culturales, por lo que debe adaptarse a las fluctuaciones del comercio bilateral, las políticas migratorias, y las normativas internacionales que afectan tanto sus servicios consulares como la facilitación de negocios e inversión en ambos países.

De acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo existe una oportunidad para América Latina y el Caribe en digitalizar los servicios públicos. La digitalización permite reducir los costos de transacciones, procesamiento de datos y comunicación, la automatización y el uso de plataformas reducen la posibilidad de errores humanos en la gestión de tramites. Además, la digitalización fomenta la transparencia en las operaciones públicas, permitiendo mayor control y monitoreo a los usuarios sobre sus solicitudes y procesos (BID, 2022).

Aunque la digitalización ofrece muchas ventajas, también conlleva grandes desafíos como la brecha digital y la necesidad de infraestructura tecnológica robusta. En el contexto de Colombia y Brasil, donde la infraestructura es limitada en algunas zonas, es crucial garantizar la accesibilidad a través de medios alternativos (BID, 2022).

### **3. Cargo y funciones desempeñadas**

En este capítulo se detallarán las actividades y responsabilidades que fueron asumidas durante la práctica empresarial en el Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga. Se describirán tanto el cargo específico desempeñado como las funciones asignadas al practicante.

### 3.1 Cargo desempeñado

El cargo desempeñado durante la práctica empresarial fue el de *auxiliar consular* en el Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga. Este rol implicó la asistencia y la recepción directa de documentos, tramitación y asesoramiento a solicitantes de servicios consulares. La designación fue formalizada a través del convenio con número de radicado B-180 entre el Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga y la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga.

### 3.2 Funciones asignadas

Dentro de las funciones asignadas en el cargo de Auxiliar Consular, se incluye:

- Asistencia en la tramitación de visa: recepción y verificación de documentos presentados por los solicitantes de visa, gestión del proceso de solicitud de visas, desde la recepción inicial hasta la entrega final de la visa aprobada.
- Atención al público: orientación y asesoramiento a los solicitantes sobre los requisitos y procedimientos para la obtención de visas y otros servicios consulares como el CPF, respuesta a consultas telefónicas y electrónicas de ciudadanos brasileños y extranjeros.
- Apoyo en la legalización y autenticación de documentos: revisión de documentos para su legalización, coordinación con autoridades locales y organismos pertinentes para garantizar la validez de los documentos en Brasil.
- Gestión administrativa: mantenimiento de registros de recepción de documentos para servicios consulares y actualización de base de datos de solicitantes. A su vez, se realiza el contacto con las personas, entidades e instituciones con las que se realiza alianza, se coordina la agenda del cónsul (eventos, reuniones, actividades y compromisos), se redactan oficios que

posteriormente se envían al correo, y si es necesario, se brinda apoyo en la gestión y realización de actividades y/o eventos.

- Participación en actividades de promoción cultural: apoyo en la organización y coordinación de eventos sociales, culturales y comerciales que promuevan la relación entre Brasil y Colombia.

Las funciones fueron desempeñadas por el practicante en jornadas ajustadas al horario de atención al público del consulado y se documentaron conforme a los procedimientos de la institución. El cumplimiento de las funciones y tareas asignadas le permitieron al practicante adquirir y mejorar habilidades blandas que son claves para el ámbito de los negocios internacionales.

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

| <b>Nombre de la Función</b>       | <b>Horas por semana</b> |
|-----------------------------------|-------------------------|
| Asistencia en tramitación de visa | 10                      |
| Recepción de documentos           | 8                       |
| Atención al público               | 5                       |
| Consultoría empresarial           | 5                       |
| Gestión administrativa            | 2                       |
| Actividades de promoción cultural | 5                       |
| <b>Total</b>                      | <b>35</b>               |

*Nota:* esta tabla contiene las funciones asignadas al practicante y cómo fueron distribuidas a lo largo de la semana laboral.

Elaborado por (Carrascal, 2025).

### 3.3 Procesos, procedimientos y herramientas

En el desarrollo de la práctica empresarial en el Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga, los procesos, procedimientos y herramientas empleados fueron claves para asegurar la tramitación de visas y atención a ciudadanos brasileños.

### **3.3.1 Procesos**

Los procesos llevados a cabo en el consulado consisten en una serie de actividades que buscan transformar la solicitud de los usuarios en resultados concretos, como la obtención de visa, que es el principal proceso del Consulado Honorario de Brasil.

**3.3.1.1 Solicitud de visa.** El Consulado Honorario de Brasil asiste a ciudadanos colombianos y extranjeros interesados en viajar a Brasil ya sea por estudio, trabajo u otro interés, guiándolos en los trámites necesarios para la obtención de una visa.

**3.3.1.2 Asesoría y atención a ciudadanos brasileños.** El Consulado Honorario de Brasil ofrece apoyo integral a ciudadanos brasileños que enfrentan situaciones o necesitan realizar trámites en Colombia. Este servicio busca garantizar que los ciudadanos cuenten con la protección consular en situaciones adversas y reciban la orientación adecuada.

**3.3.1.3 Renovación de pasaportes y documentos de identidad.** El Consulado Honorario de Brasil facilita la renovación de documentos oficiales brasileños como el pasaporte, para ciudadanos residentes en Colombia, asegurando que cumplan con las normas legales brasileñas. El consulado recibe las solicitudes de renovación, verificando que los documentos entregados cumplan con los requisitos establecidos por la legislación brasileña. Además, los datos del solicitante se procesan en el sistema consular y se remiten a las autoridades competentes en Brasil para la emisión de nuevos documentos. Una vez emitidos, los documentos se entregan al ciudadano en el consulado, asegurándose de que estén completos y correctos.

**3.3.1.4 Promoción cultural y comercial.** El Consulado Honorario de Brasil actúa como un puente para la promoción de la cultura y el comercio brasileño en Bucaramanga y la región. Este proceso busca fortalecer los lazos culturales y comerciales entre Brasil y Colombia, por eso el consulado participa de actividades como exposiciones, vitrinas turísticas y presentaciones musicales que muestran la riqueza cultural de Brasil. Además, se brinda información a empresas interesadas en importar productos brasileños o establecer relaciones comerciales con empresas en Brasil y ofrece asesoría sobre las normativas comerciales brasileñas, acuerdos internacionales y oportunidades de negocio.

### **3.3.2 Procedimientos**

**3.3.2.1 Procedimiento para la tramitación de visa.** El procedimiento de la tramitación de visa implica la revisión de requisitos específicos para cada tipo de visa, como el formulario de solicitud, el pasaporte vigente, las fotografías y la documentación de respaldo. Una vez los documentos hayan sido verificados se ingresen al sistema *e-consular* y se sigue el protocolo de revisión hasta la decisión de aprobación o rechazo de la visa.

**Figura 4.** Diagrama de proceso - solicitud de Visa para Brasil

*Nota:* esta figura contiene el diagrama de proceso de ¿cómo solicitar una visa? en los que ofrece el Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga. Adaptado de (Embaixada do Brasil, 2024).

El proceso de solicitud de visa para Brasil comienza cuando el usuario solicita información sobre el tipo de visa requerida (turismo, negocios, estudio, trabajo, etc.) y recibe orientación sobre los requisitos específicos, el usuario debe presentar los documentos exigidos según la categoría de visa. Estos documentos incluyen formulario de solicitud, fotografías, pasaporte vigente y demás requisitos según las disposiciones de la Embajada de Brasil. Además, La solicitud y los datos personales del usuario se deben ingresan en el sistema consular para su registro y seguimiento. Posteriormente, se verifica la autenticidad y completitud de la documentación en el sistema (mediante el “ok consular”). Y si todo está correcto los documentos son enviados desde el Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga hacia la Embajada de Brasil en Bogotá, donde se toma la decisión final sobre la aprobación o el rechazo de la visa. Y, por último, el usuario es notificado sobre el resultado y, en caso de aprobación, recibe su visa.

### 3.3.3 Herramientas

**3.3.3.1 E-consular.** El e-consular es la plataforma digital de la Embajada de Brasil que es utilizada por los usuarios para la gestión y tramitación de solicitudes consulares, esta herramienta permite realizar las siguientes tareas: recepción y procesamiento de visas facilitando la revisión y validación de los documentos, monitoreo de tramites en tiempo real por si los usuarios deben añadir información adicional.

Se adjunta el enlace del sistema E-consular <https://ec-bogota.itamaraty.gov.br/>

**3.3.3.2 Correo electrónico institucional.** El correo electrónico fue una herramienta clave para la comunicación directa entre la Embajada de Brasil y el Consulado Honorario de Brasil, se mantuvo comunicación constante con la Embajada para verificar documentos y procesos relacionados a los tramites consulares, y a su vez, para proporcionar información a ciudadanos brasileños que requerían asistencia.

El Consulado Honorario de Brasil cuenta con dos correos electrónicos, un correo [consuladohonorario.bucaramanga@gmail.com](mailto:consuladohonorario.bucaramanga@gmail.com) que es atendido por el Cónsul y el otro correo [auxiliarconsular@gmail.com](mailto:auxiliarconsular@gmail.com) es atendido por el auxiliar consular de turno.

#### **4. Marco conceptual y normativo**

En este capítulo se desarrollará en el contexto teórico y legal que fundamenta las funciones y actividades desempeñadas en el Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga durante la práctica empresarial. A través del marco conceptual, se aclararán los conceptos claves que permiten entender el objeto de estudio y los desafíos abordados en el ejercicio de práctica profesional. A su vez, el marco normativo proporcionará un panorama de las leyes y reglamentos que rigen las actividades consulares.

#### **4.1 Marco conceptual**

El marco conceptual comprende un conjunto de ideas y conceptos que estructuran la comprensión del proceso de internacionalización, la digitalización de servicios públicos y las funciones diplomáticas. Como señala Ortiz García (2006), este entramado conceptual permite visualizar de manera lógica el fenómeno en estudio. En el ámbito consular, los conceptos de *diplomacia*, *internacionalización*, *servicios consulares* y *digitalización* son fundamentales para comprender su alcance.

##### **4.1.1 Digitalización de servicios consulares**

La digitalización de servicios consulares se define como la capacidad de utilizar tecnologías digitales para generar, procesar y compartir información. Para que la digitalización sea efectiva debe cumplir con infraestructura tecnológica, asequibilidad económica y confiabilidad en velocidad de acceso (CEPAL, 2013).

##### **4.1.2 Diplomacia**

La diplomacia se refiere al conjunto de habilidades específicas como el tacto y el respeto mutuo que permiten construir y generar relaciones de negocios. Acorde con el National Museum of American Diplomacy (2024), los diplomáticos requieren de *habilidades de diplomacia* para poder proteger sus intereses nacionales, y encontrar puntos de convergencia con otras naciones a través de la cooperación internacional y los diálogos de renegociación de tratados.

Además, podemos incorporar dentro del concepto de diplomacia una idea expuesta por Daid Saddiki (2009) sobre la diplomacia cultural. Según Saddiki, la diplomacia cultural es un

componente clave de la diplomacia pública, ya que pretende transmitir la cultura y los valores nacionales fomentando el dialogo transnacional entre culturas. El objetivo principal de la diplomacia cultural es “promover el entendimiento y la cooperación entre diferentes pueblos y culturas”. Así, el autor resalta que la diplomacia cultura debe verse en escenarios de Estado-Nación y en otros actores estatales como las Universidades, ONG y la sociedad civil.

#### ***4.1.3 Internacionalización***

La internacionalización es el proceso por el cual las empresas y las organizaciones expanden sus actividades más allá de las fronteras nacionales (Fanjul, 2021). En el contexto consular, se evidencia la internacionalización en la actividad de promoción del comercio y la cultura brasileña en el extranjero.

#### ***4.1.4 Servicios consulares***

Los servicios consulares comprenden el conjunto de trámites y servicios que una representación diplomática -Consulado Honorario de Brasil- brinda a sus ciudadanos en el exterior, tales como la expedición de documentos, asistencia al ciudadano y procesamiento de visas.

### **4.2 Marco normativo**

El marco normativo abarca la legislación institucional, nacional e internacional aplicada para el desarrollo de las funciones desempeñadas y para la elaboración de este documento.

#### ***4.2.1 Normativa internacional***

La *Convención de Viena sobre Relaciones Consulares* (1963) es un tratado internacional que regula y enmarca las funciones consulares, los derechos y deberes de los consulados, y establece las relaciones diplomáticas y consulares entre los estados miembros. La Convención de Viena sobre las Relaciones Consulares destaca la función consular de proteger en el Estado receptor los intereses de su nación y a sus nacionales que se encuentren radicados, asimismo, deberá velar en concordancia con la ley del Estado receptor los intereses de sus nacionales.

#### **4.2.2 Normativa migratoria de Colombia**

El Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia expidió el *Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Relaciones Exteriores* o *Decreto 1067 de 2015*, aplicable a las entidades del sector de relaciones exteriores que se encuentran en el territorio nacional colombiano, busca agrupar la normativa vigente del Gobierno Nacional en el régimen reglamentario del sector relaciones internacionales.

A su vez, el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia dictó disposiciones a través de la Resolución 6045 de 2017 sobre visas, el artículo 10 lo define como “Mediante esta Resolución se establece los tipos de visa, el alcance y particularidades de cada tipo de visa, así como las condiciones, requisitos y trámites para solicitud, estudio, decisión, cancelación y terminación.” (Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia, 2017).

### **5. Aportes**

Este apartado presenta los aportes generados en el contexto de la práctica realizada en el Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga. Los aportes se basan en un análisis detallado de las necesidades y oportunidades de mejora identificadas a lo largo del periodo de prácticas, así

como en la aplicación de un plan de mejora diseñado para optimizar las operaciones y los servicios ofrecidos.

### **5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa**

La propuesta de valor agregado en el Consulado Honorario de Brasil consiste en el diseño e implementación de un plan de mejora, cuyo componente central es el desarrollo de un instructivo de servicios consulares. Este documento tiene como objetivo principal estandarizar los procedimientos de gestión de trámites de visa, facilitando su comprensión para los usuarios.

A través de la identificación de áreas críticas y la implementación de soluciones claras, el plan busca optimizar la eficiencia operativa, reducir errores y mejorar significativamente la experiencia de los usuarios al interactuar con la institución.

#### ***5.1.1 Identificación de la situación problemática***

Durante el proceso de práctica, se identificó la carencia de un recurso formal y estructurado que estandarice la información sobre los procedimientos relacionado a los servicios consulares y trámites de visa. Esta falta de estandarización generaba errores, confusión y demoras en la atención a los usuarios, y en el cumplimiento de las tareas diarias. Además, al momento de realizar el empalme o cambio de practicante cada semestre la curva de aprendizaje era prolongada debido a la falta de una herramienta o un recurso que les permitiera familiarizarse rápidamente con sus responsabilidades y funciones.

De este modo, se plantea como hipótesis qué la implementación de instructivo de servicios consulares y una guía para nuevos practicantes en el Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga permitirá estandarizar la información sobre los procedimientos, reducir errores y

tiempos de adaptación, mejorar la eficiencia operativa y garantizar una atención más ágil y homogénea con los usuarios, independientemente de la experiencia previa del personal en formación.

### ***5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa***

Inicialmente, se realizó un análisis de los procesos actuales que tiene el consulado, a través de la observación directa de las actividades consulares y la entrevista al Cónsul Honorario de Brasil, este análisis permitió identificar el paso a paso en cada actividad consular, desde el trámite de visas hasta la atención al cliente, de esta forma se evidenció inconsistencias debido a la falta de un recurso formal como una guía de cómo acceder al sistema, y la forma correcta de cómo realizar solicitudes de los servicios consulares a través del e-consular, lo que reforzó la necesidad de una estandarización de procesos.

Con base a los hallazgos encontrados en el proceso de identificación y análisis, desarrollo un Instructivo de servicios consulares que describe de forma detallada los trámites de visa y otros servicios comunes solicitudes por los usuarios. Basado en los conocimientos adquiridos en mi formación en negocios internacionales, este plan de mejora incorpora estrategias orientadas a la estandarización de procedimientos, la reducción de tiempos de atención y la mejora de la experiencia del usuario. Desde un enfoque estratégico, se diseñaron herramientas administrativas que permiten mejorar la eficiencia operativa del consulado, considerando principios de gestión internacional, servicio al cliente y diplomacia comercial. En este sentido, la implementación de instructivos de servicios consulares y una guía para nuevos practicantes responde a la necesidad de estructurar un recurso formal que garantice la continuidad operativa y facilite el proceso de adaptación del personal en formación.

Además, el desarrollo del plan de mejora se sustenta en el análisis de buenas prácticas en la gestión de servicios consulares, aplicando metodologías de optimización de procesos y mejora continua, fundamentales en la administración de instituciones con un alto volumen de interacción con el público. Para mejorar la calidad del servicio consular y optimizar la eficiencia en la gestión de trámites, se propuso un plan de capacitación que permitió al personal en formación comprender con claridad los procedimientos clave, horarios y responsabilidades específicas.

Por último, se diseñó unos materiales como parte del plan de mejora y se pusieron a disposición de los miembros de la oficina para su aplicación y seguimiento.

**5.1.2.1 Recursos para el plan de mejora.** El plan de mejora propuesto en el Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga se sustenta en tres recursos clave que permiten optimizar la calidad del servicio consular, mejorar la eficiencia operativa y reducir los tiempos de aprendizaje del personal en formación. Estos recursos son: el instructivo de servicios consulares, la guía para nuevos practicantes y la guía de servicio de usuario consular.

El *instructivo de servicios consulares* permitió establecer una gestión ágil y estructurada de los trámites, reduciendo consultas reiterativas y errores en la recepción de documentos. Se elaboró un documento final aprobado y en uso, cuyo impacto se verificó mediante encuestas de satisfacción y el seguimiento de los procesos consulares.

Se diseñó una guía de inducción que facilitó la adaptación de los nuevos practicantes a las funciones consulares. La guía se redactó y estructuró con descripciones claras de tareas, plazos y responsables, acompañada de ejemplos prácticos. La implementación de talleres de inducción contribuyó a reducir en un 40% el tiempo promedio de adaptación. Además, se diseñó otra guía que unificó los servicios consulares y sus generalidades. Este documento permitió que los

procedimientos se ejecutaran de manera uniforme, independientemente de la rotación del personal, y se evaluó a través de métricas de éxito y retroalimentación de los usuarios

*La guía para nuevos practicantes y la guía de servicio de usuario consular* son recursos diseñados para facilitar la adaptación de los nuevos practicantes en el entorno consulares, proporcionando información sobre funciones, responsabilidades, actividades administrativas y consulares. Estos recursos optimizan el flujo de trabajo, facilita la continuidad operativa y proporciona un esquema de trabajo claro.

### **5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros**

La implementación del plan de mejora, basado en el desarrollo de los 3 recursos mencionados, generó resultados positivos significativos en términos de eficiencia operativa, mejora en la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios.

**5.1.3.1 Reducción de errores.** El instructivo de servicios consulares permitió una gestión más ágil y estructurada de los tramites consulares, traducándose en la reducción de consultas reiterativas, errores en la recepción y un proceso más fluido para los solicitantes. El tiempo de procesamiento de visas y otros tramites consulares deben disminuir debido a la estandarización y claridad de los procedimientos, facilitando la gestión tanto para el usuario como para el personal consular. Con el uso del instructivo, los usuarios tuvieron acceso a información detallada y estructurada sobre los pasos necesarios para completar sus trámites. En promedio, se atendieron 32 personas durante el periodo de evaluación. De estas, 25 utilizaron el instructivo, y 23 lograron completar su trámite con éxito. Este indicador refleja una tasa de éxito del 92% entre quienes

utilizaron el instructivo, destacando su efectividad como herramienta para mejorar la calidad del servicio.

**5.1.3.2 Disminución de la curva de aprendizaje.** La guía para nuevos practicantes se diseñó para que los nuevos integrantes del equipo consular comprendan rápidamente sus funciones y responsabilidades, la guía tuvo un impacto positivo en la eficiencia y continuidad operativa del consulado. Con la guía para nuevos practicantes, el tiempo necesario para que el nuevo practicante se adapte a sus responsabilidades se redujo en 43,34%, permitiéndolos ser más productivos en menos tiempo. Un practicante promedio requería de 30 días para conocer e interiorizar los procesos consulares que se realizan y su paso a paso, con la guía requieren en promedio de 13 a 17 días para lograrlo.

**5.1.3.3 Mejoramiento en la calidad del servicio.** La guía de servicio de usuario consular busca establecer lineamientos claros para la gestión administrativa del consulado, esta guía generó una mayor coherencia en la ejecución de tareas un flujo de trabajo más eficiente. Los procedimientos fueron ejecutados de manera uniforme, independientemente de la rotación de practicantes.

## **5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo**

Durante el desarrollo de la práctica empresarial en el Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga, se lograron importantes aprendizajes que contribuyeron de forma significativa al fortalecimiento de las competencias profesionales y personales del practicante.

En primera instancia, se adquirió conocimiento profundo sobre los procesos administrativos consulares como pasaportes, visas, CPF, y la comprensión detallada sobre la política migratoria entre Brasil y Colombia, y los principios internacionales que rigen los tramites de migración, para esto fue necesario el estudio del marco jurídico y organizativo que regula las operaciones consulares.

En términos de habilidades, la experiencia en esta práctica fomento el desarrollo de capacidades organizativas, analíticas y de comunicación. Estas habilidades permitieron al practicante el desarrollo exitoso de sus actividades y labores, como la consultoría empresarial sobre internacionalización de empresas o productos, la sistematización de la información y estructuración de documentos para los procesos consulares, en particular, la habilidad comunicativa fue fundamental para interactuar de manera efectiva con los usuarios. A nivel de destrezas técnicas, el practicante fortaleció su manejo de herramientas digitales y ofimáticas, aplicando software de diseño y edición para la elaboración de documentos funcionales y visualmente atractivos.

Esta experiencia práctica dejó un impacto significativo en la formación profesional al proporcionar un contexto real de las relaciones internacionales que son conocimientos básicos adquiridos en la carrera de negocios internacionales. El participar en un entorno consular permitió el desarrollo y fortalecimiento de competencias relacionadas en la gestión de procesos internacionales, acercamiento a la comprensión y la relevancia de la diplomacia y la cooperación internacional; el conocimiento y experiencia en esta área convierte al practicante en un candidato competitivo para futuros roles en embajadas, consulados o empresas multinacionales, debido a que las habilidades y competencias adquiridas en este practica será un activo clave para su desempeño profesional.

### 5.3 Plan de mejora

Con el fin de consolidar los aportes realizados al Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga durante la práctica empresarial, se diseñó un plan de mejora que materializa las propuestas realizadas. Este plan tiene como propósito optimizar los procesos administrativos relacionados con la tramitación de visas, asegurar el acompañamiento adecuado para los usuarios y proporcionar herramientas en la calidad de la gestión consular.

El plan de mejora consiste en el desarrollo de tres documentos, estos documentos tienen como objetivo optimizar los tiempos de respuesta en la atención al cliente y fortalecer la gestión administrativa. En la sección de apéndices se desglosan los tres anexos que tiene este documento que corresponden al plan de mejora: *instructivo de servicios consulares, guía para practicantes y guía de servicio de usuario consular.*

Los resultados de los indicadores propuestos se pueden observar en la Figura 8 y los apéndices A, B y C, ahí se evidencia la creación y el diseño de las tres herramientas o materiales propuestos en el plan de mejora y su respectiva aprobación por parte del Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga.

**Tabla 2.** *Propuesta de plan de mejora Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga*

| Aspecto por mejorar                         | Metas                                                                                                                             | Acciones                                                                                                                                                          | Indicador                                          | Hacer/ Verificar                                                                                     | Responsable | Recursos                                        | Cronograma               |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------|--------------------------|
| Reducción de Errores en Trámites Consulares | Diseñar e implementar un instructivo claro y detallado para mejorar la experiencia del usuario y reducir errores en los trámites. | Realizar un diagnóstico de los procesos actuales, identificar posibles ineficiencias y redactar el instructivo de servicios consulares con procedimientos claros. | Documento final del instructivo aprobado y en uso. | Verificar la implementación mediante encuestas de satisfacción y seguimiento de trámites realizados. | Practicante | Herramientas digitales para edición y análisis. | Durante toda la práctica |
| Disminución de la                           | Diseñar un guía que facilite la                                                                                                   | Redactar y estructurar la guía con                                                                                                                                | Realizar talleres de inducción                     | Reducción del tiempo promedio de                                                                     | Practicante | Tiempo y material digital.                      | Durante toda la práctica |

| Aspecto por mejorar                     | Metas                                                                          | Acciones                                                                                                     | Indicador                                                                             | Hacer/ Verificar                                                                           | Responsable | Recursos          | Cronograma               |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------|--------------------------|
| Curva de Aprendizaje                    | adaptación de los nuevos practicantes a las funciones consulares.              | descripciones claras de tareas, plazos y responsables, acompañado de diagramas de flujo y ejemplos prácticos | con los practicantes, hacer una guía para nuevos practicantes con ejemplos prácticos. | adaptación de practicantes en un 40%.                                                      |             |                   |                          |
| Mejoramiento en la Calidad del Servicio | Diseñar y estructurar un manual que estandarice los procedimientos consulares. | Redactar el manual con descripciones de los procesos, responsabilidades y tiempos de ejecución.              | Documento final de la Guía de servicio de usuario consular aprobado y en uso          | Analizar las métricas de éxito y retroalimentación de los usuarios al término del proceso. | Practicante | Material digital. | Durante toda la práctica |

*Nota:* esta tabla contiene los aspectos a mejorar que son el objetivo del plan de mejora incluye metas, acciones, indicador, hacer, verificar, responsable, recursos y su respectivo cronograma.

Elaborado por (Carrascal, 2025).

### 5.3.1 Reducción de errores en trámites consulares

El objetivo del plan de mejora es optimizar la experiencia del usuario y reducir el mínimo de errores en los tramites consulares, por esto, se diseñó un instructivo que es funcional tanto para los usuarios como para el personal de Consulado, el instructivo de servicios consulares facilita la comprensión del procedimiento en los tramites consulares y así prevenir errores durante la gestión de trámites. El responsable por la ejecución de este documento será el practicante quien contó con herramientas digitales para la edición y análisis del instructivo.

Se realizó el diagnóstico del proceso actual para identificar posibles ineficiencias y áreas de mejora, de este modo, el instructivo establece los procedimientos bien definidos con pasos detallados y recomendaciones específicas para garantizar una gestión efectiva. El resultado de esta propuesta se da a través de la aprobación del instructivo por parte del Cónsul Honorario de Brasil, este documento puede estar sujeto a cambios de políticas migratorios que afecten los tramites de visas y demás servicios consulares.

**5.3.1.1 Metas.** Diseñar e implementar un instructivo claro y detallado para optimizar la experiencia del usuario y minimizar errores en los trámites consulares, con el objetivo de reducir en un 40% los errores en la documentación presentada por los usuarios, garantizando así un proceso más ágil y eficiente. Asimismo, se busca garantizar que el 90% de los solicitantes comprendan con claridad los requisitos de cada trámite mediante una comunicación efectiva y accesible.

**5.3.1.2 Acciones.** Se iniciará con la realización de un diagnóstico de los procesos actuales, que incluirá la identificación de los puntos críticos donde se generan con mayor frecuencia errores en la documentación presentada, la revisión de los procedimientos vigentes y el análisis de casos de rechazo de solicitudes. Posteriormente, se procederá al diseño y estructuración del instructivo de servicios consulares, el cual consistirá en un documento detallado con procedimientos paso a paso para cada tipo de trámite, incluyendo ejemplos visuales de los formularios con el fin de guiar a los solicitantes, así como el desarrollo de versiones digitales del instructivo para garantizar un acceso fácil y rápido. Finalmente, se llevará a cabo una capacitación dirigida a los practicantes y miembros del consulado sobre el uso adecuado del instructivo, complementada con la creación de un mecanismo de retroalimentación que permita su actualización continua conforme se identifiquen nuevas necesidades.

**5.3.1.3 Indicadores.** Se establecerán indicadores clave para medir la efectividad del instructivo implementado. Entre ellos se encuentra la reducción del número de trámites rechazados por errores en la documentación, lo cual permitirá identificar mejoras en la presentación de

solicitudes. También se busca un incremento en el porcentaje de usuarios que completan correctamente sus solicitudes, reflejando una mejor comprensión de los requisitos. Adicionalmente, se llevará a cabo una evaluación semestral de la eficacia del instructivo mediante encuestas a usuarios, con el fin de ajustar y optimizar continuamente el material proporcionado.

**5.3.1.4 Hacer.** Las acciones iniciales comprenden la redacción y diseño del instructivo, incluyendo la realización de pruebas piloto para verificar su efectividad antes de su difusión oficial. Posteriormente, se llevará a cabo la implementación de una sesión de capacitación, orientada a asegurar que tanto el nuevo practicante como el cónsul comprendan el contenido del instructivo y puedan guiar a los usuarios en su aplicación. Finalmente, se contempla la revisión y ajuste continuo del instructivo a partir de la retroalimentación recibida tanto de usuarios como de funcionarios del consulado.

**5.3.1.5 Verificar.** Para evaluar el impacto del instructivo, se realizará un monitoreo y análisis de los errores en trámites consulares antes y después de su implementación, lo que permitirá medir mejoras en los procesos. Asimismo, se llevará a cabo una evaluación de la satisfacción del usuario, mediante encuestas y el análisis de registros de quejas o consultas, con el objetivo de identificar áreas de mejora y fortalecer la calidad del servicio consular.

**5.3.1.6 Responsable.** La implementación y seguimiento del instructivo de servicios consulares estará a cargo de dos figuras clave. Por un lado, el practicante será responsable de la elaboración del instructivo en colaboración con el cónsul, así como de la coordinación de las

sesiones de capacitación necesarias para su correcta implementación. También se encargará del monitoreo de la aplicación del instructivo, asegurando su uso adecuado por parte de los usuarios.

Por otro lado, el Cónsul Honorario tendrá a su cargo la validación y aprobación del instructivo antes de su implementación, además de la supervisión de las capacitaciones y el seguimiento a la correcta aplicación del instructivo. Finalmente, será responsable de la evaluación del impacto del instructivo dentro de la dinámica del consulado, con el fin de garantizar su efectividad y pertinencia.

**5.3.1.7 Recursos.** Para el desarrollo y aplicación del instructivo, se utilizarán diversos recursos. En primer lugar, se contará con herramientas digitales como Canva, que permitirán el diseño y la creación visual del instructivo de manera clara y accesible. Asimismo, se utilizará la página web de la Embajada de Brasil en Colombia como fuente de información oficial y actualizada necesaria para la elaboración del material.

Finalmente, se dispondrá del material digital del instructivo de servicios consulares, el cual estará disponible para los usuarios de forma que puedan consultarlo en cualquier momento, facilitando así el acceso a la información y promoviendo una gestión más autónoma y eficiente de los trámites.

**5.3.1.8 Cronograma.** Cada una de las acciones propuestas será desarrollada en fases específicas dentro del cronograma, estableciendo tiempos definidos para su planificación,

ejecución, seguimiento y evaluación. Esto permitirá un control efectivo del avance de cada aspecto a mejorar, garantizando una implementación ordenada y alineada con los objetivos establecidos

**Figura 5.** *Cronograma de acciones para la reducción de errores en trámites consulares*

| Acción                                                         | Responsable          | Plazo |   |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------|----------------------|-------|---|---|---|---|---|
|                                                                |                      | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Diagnóstico de procesos consulares                             | Practicante          | x     | x |   |   |   |   |
| Diseño del Instructivo de Servicios Consulares                 | Practicante          |       | x | x |   |   |   |
| Creación del Instructivo de Servicios Consulares               | Practicante          |       | x | x |   |   |   |
| Aprobación del Instructivo de Servicios Consulares             | Cónsul               |       |   |   | x | x |   |
| Implementación del Instructivo y Capacitación                  | Cónsul y Practicante |       |   |   | x | x |   |
| Evaluación del impacto del Instructivo de Servicios Consulares | Cónsul y Practicante |       |   |   |   | x | x |

*Nota:* esta figura presenta un cronograma de actividades orientadas a la elaboración e implementación de un instructivo de servicios consulares.

Elaborado por (Carrascal, 2025).

### 5.3.2 Disminución de la curva de aprendizaje

La adaptación del practicante a las funciones consulares es un aspecto clave dentro del plan de mejora. Para que el proceso de adaptación sea efectivo se diseñó una guía de inducción que facilite la comprensión de las actividades, funciones y responsabilidades. La *guía para practicantes* incluye información detallada y clara sobre cada función, responsabilidades y plazos establecidos, se realizó un taller de inducción para reforzar y proporcionar las herramientas que son necesarias para desempeñarse en el cargo de *Stagiaria* o *Auxiliar Consular*.

El practicante es el responsable del diseño y la implementación de este material después de su aprobación, la efectividad de la estrategia se midió tomando como referencia la reducción del tiempo de adaptación en al menos un 40%. El impacto positivo de esta guía no sólo fue para los practicantes, sino que contribuyó a la mejora de la eficiencia operativa del consulado, siendo un servicio más ágil y preciso. Al igual que los otros aspectos del plan de mejora, queda sujeto a cambios y se puede adaptar a las necesidades que puedan surgir a futuro.

**5.3.2.1 Metas.** Las metas establecidas buscan mejorar el proceso de integración de los practicantes al equipo consular. En primer lugar, se pretende reducir en un 40% el tiempo de adaptación de los practicantes a sus funciones mediante un proceso estructurado y eficiente. También se busca garantizar que los nuevos practicantes comprendan el 100% de sus responsabilidades dentro del primer mes de integración, permitiendo así una incorporación efectiva al equipo de trabajo. Finalmente, se desea facilitar la autonomía y desempeño de los practicantes mediante el uso de herramientas de aprendizaje accesibles y útiles.

**5.3.2.2 Acciones.** Para alcanzar las metas propuestas, se llevarán a cabo dos acciones principales. La primera es la redacción de una guía para nuevos practicantes, la cual contendrá una descripción detallada de las funciones, procesos internos, normativas y buenas prácticas dentro del consulado. Esta guía incluirá además ejemplos o escenarios comunes con recomendaciones prácticas para la toma de decisiones, así como una versión digital con enlaces a recursos complementarios. La segunda acción es la realización de talleres de inducción, que consistirán en sesiones presenciales donde se orientará a los nuevos practicantes sobre su rol, se desarrollarán simulaciones de casos reales y se facilitará un espacio de preguntas y respuestas para reforzar conocimientos clave.

**5.3.2.3 Indicadores.** Se utilizarán varios indicadores para medir la efectividad del proceso de integración. Entre ellos, se incluye la reducción del tiempo promedio de adaptación de los nuevos practicantes, medido mediante registros internos y autoevaluaciones. También se observará el número de errores cometidos por los practicantes durante su primer mes de labores, comparando los datos con periodos anteriores. Por último, se tomará en cuenta la cantidad de consultas

realizadas por los practicantes sobre temas abordados en la guía, lo cual reflejará el nivel de efectividad y claridad del material proporcionado.

**5.3.2.4 Hacer.** Las acciones por realizar incluyen la elaboración de la guía para nuevos practicantes, procurando un diseño intuitivo y accesible que facilite su uso. Además, se realizará la coordinación de talleres de inducción, los cuales contarán con la participación del cónsul para asegurar su alineación con las necesidades reales del consulado.

**5.3.2.5 Verificar.** El proceso será verificado mediante el monitoreo del desempeño de los nuevos practicantes, a través de reportes de gestión semanales. También se aplicarán pruebas de conocimiento para evaluar el nivel de comprensión de los contenidos impartidos en las sesiones de inducción y en la guía.

**5.3.2.6 Responsable.** Los responsables del proceso serán el practicante y el Cónsul Honorario. El practicante estará encargado de la redacción y estructuración de la guía, así como de la coordinación de talleres y sesiones de capacitación, y del monitoreo y ajuste del contenido según el feedback recibido. Por su parte, el Cónsul Honorario será responsable de la validación y supervisión del proceso de inducción, así como de la evaluación del impacto de la guía y los talleres en la adaptación de los practicantes.

**5.3.2.7 Recursos.** Para el desarrollo del material, se utilizarán herramientas digitales como Canva para el diseño y creación de la guía. También se contará con material digital de la Guía para

Nuevos Practicantes, disponible para consulta en cualquier momento, asegurando así su fácil acceso y utilidad continua durante el proceso de adaptación.

**5.3.2.8 Cronograma.** Cada una de las acciones propuestas será desarrollada en fases específicas dentro del cronograma, estableciendo tiempos definidos para su planificación, ejecución, seguimiento y evaluación. Esto permitirá un control efectivo del avance de cada aspecto a mejorar, garantizando una implementación ordenada y alineada con los objetivos establecidos.

**Figura 6.** *Cronograma de acciones para la disminución de la curva de aprendizaje*

| Acción                                                                | Responsable          | Plazo |   |   |   |   |   |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------|-------|---|---|---|---|---|
|                                                                       |                      | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Recolección de información sobre funciones consulares                 | Practicante          | x     | x |   |   |   |   |
| Redacción y diseño de la Guía para Nuevos Practicantes                | Practicante          |       | x | x |   |   |   |
| Revisión y validación preeliminar de la Guía para Nuevos Practicantes | Cónsul               |       |   | x | x |   |   |
| Aprobación de la Guía para Nuevos Practicantes                        | Cónsul               |       |   |   | x |   |   |
| Digitalización de la Guía para Nuevos Practicantes                    | Practicante          |       |   |   | x | x |   |
| Talleres y Capacitación para nuevos practicantes                      | Cónsul y Practicante |       |   |   |   |   | x |
| Encuesta de satisfacción                                              | Practicante          |       |   |   |   |   | x |

*Nota:* esta figura presenta un cronograma de actividades orientadas a la elaboración e implementación de una guía para nuevos practicantes en funciones consulares.

Elaborado por (Carrascal, 2025).

### 5.3.3 Mejoramiento en la calidad del servicio

El plan de mejora está enfocado en la estandarización de los procedimientos consulares para garantizar un servicio de calidad, homogéneo y eficiente para el usuario. Por esto, se elaboró una *guía de servicio de usuario consular* que establece los servicios consulares que se ofrecen, los tiempos y lugares del proceso consular y las anotaciones para tener en cuenta en cada etapa del trámite. El practicante será el responsable de la elaboración y puesta en marcha de este documento, utilizando material digital como recurso principal.

Esta guía detalla los servicios consulares ofrecidos especificando los requisitos y algunas observaciones del trámite, con esta herramienta se logró mejorar la claridad en la prestación del servicio y la información proporcionada al usuario. La evaluación de este componente del plan se realizará mediante la aprobación y uso del manual como una guía de referencia oficial en el consulado.

**5.3.3.1 Metas.** Este componente tiene como objetivo principal diseñar y estructurar una Guía de Servicio de Usuario Consular que permita estandarizar la prestación de los servicios, garantizando así mayor uniformidad y eficiencia. Se busca además mejorar la claridad de la información brindada a los usuarios en un 80%, lo que contribuirá a reducir las consultas repetitivas y errores frecuentes en la documentación. Por último, se pretende garantizar que tanto los funcionarios consulares como los practicantes cuenten con un referente oficial para la correcta atención a los usuarios.

**5.3.3.2 Acciones.** Las acciones principales incluyen, en primer lugar, la redacción de la Guía de Servicio de Usuario Consular, mediante la creación de un documento estructurado que contenga los requisitos de los principales trámites consulares, recomendaciones sobre preguntas frecuentes, y material gráfico que facilite la comprensión de los procedimientos. En segundo lugar, se procederá con la implementación de la guía, distribuyéndola de manera digital en el consulado, capacitando a los funcionarios en su uso y realizando seguimiento a su aplicación. Este proceso incluirá la evaluación continua del uso de la guía con el fin de identificar áreas de mejora y asegurar su actualización periódica.

**5.3.3.3 Indicadores.** Para evaluar la efectividad de esta estrategia, se medirá el aumento del nivel de satisfacción del usuario en un 80%, determinado por su percepción sobre la calidad del servicio. También se observará la disminución del número de consultas repetitivas, lo que reflejará una mejor comprensión de los trámites comunes. Adicionalmente, se analizará el tiempo promedio de atención al usuario, como indicador de la optimización de procesos gracias a la estandarización propuesta.

**5.3.3.4 Hacer.** Las actividades iniciales comprenden la elaboración de la Guía de Servicio de Usuario Consular con información clara, accesible y visualmente comprensible. Asimismo, se llevará a cabo el desarrollo de encuestas y la implementación de buzones de retroalimentación, los cuales permitirán conocer la opinión de los usuarios y detectar oportunidades de mejora.

**5.3.3.5 Verificar.** El proceso de verificación se basará en el análisis de las encuestas de satisfacción del usuario, así como en la evaluación de la reducción de consultas repetitivas relacionadas con trámites comunes. Además, se dará paso a la implementación de ajustes en la guía, conforme a las necesidades y observaciones detectadas durante el proceso de retroalimentación.

**5.3.3.6 Responsable.** El practicante será responsable de la redacción y estructuración de la Guía de Servicio de Usuario Consular, así como del apoyo en la implementación de la herramienta digital, y la coordinación del sistema de retroalimentación y análisis de resultados. Por su parte, el Cónsul Honorario tendrá a su cargo la validación y supervisión de la guía y de los materiales

informativos, además de la evaluación del impacto de estas mejoras en la calidad del servicio ofrecido por el consulado.

**5.3.3.7 Recursos.** Se utilizarán herramientas digitales como Canva para el diseño y la creación de la Guía de Servicio de Usuario Consular. Igualmente, se dispondrá del material digital de la guía, asegurando que los usuarios puedan consultarlo fácilmente cuando lo requieran, promoviendo así una experiencia de atención más autónoma, eficiente y clara.

**5.3.3.8 Cronograma.** Cada una de las acciones propuestas será desarrollada en fases específicas dentro del cronograma, estableciendo tiempos definidos para su planificación, ejecución, seguimiento y evaluación. Esto permitirá un control efectivo del avance de cada aspecto a mejorar, garantizando una implementación ordenada y alineada con los objetivos establecidos.

**Figura 7.** *Cronograma de acciones para la Guía de Servicio de Usuario Consular*

| Acción                                                                       | Responsable          | Plazo |   |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------|---|---|---|---|---|
|                                                                              |                      | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Revisión de procedimientos consulares actuales                               | Practicante          | x     | x |   |   |   |   |
| Redacción y diseño de la Guía de Servicio de Usuario Consular                | Practicante          |       | x | x |   |   |   |
| Revisión y validación preeliminar de la Guía de Servicio de Usuario Consular | Cónsul               |       |   | x | x |   |   |
| Aprobación de la Guía de Servicio de Usuario Consular                        | Cónsul               |       |   |   | x |   |   |
| Digitalización de la Guía de Servicio de Usuario Consular                    | Practicante          |       |   |   | x | x |   |
| Implementación y promoción de la Guía de Servicio de Usuario Consular        | Cónsul y Practicante |       |   |   |   |   | x |
| Evaluación de la efectividad de la Guía de Servicio de Usuario Consular      | Practicante          |       |   |   |   |   | x |

*Nota:* esta figura presenta un cronograma de actividades orientadas a la elaboración e implementación de una guía de servicio al usuario consular.

Elaborado por (Carrascal, 2025).

Las tres herramientas que se diseñaron en formato digital fueron enviadas al correo del Consulado Honorario de Brasil en Bucaramanga para que el cónsul hiciera su respectiva revisión y aprobación. En la figura 8 se puede observar que la respuesta fue enviada a través de correo electrónico.

**Figura 8.** *Aprobación del plan de mejora por parte del Consulado***Jorge Alberto Zuluaga Villegas**

para mí ▾

mié, 5 mar, 5:17 p.m. (hace 18 horas)



Apreciada Gabriela

Reciba mi saludo acompañado de mi respeto y deseos de bienestar, debo destacar que los tres documentos sobre fiel representación de su profesionalismo, dedicación y búsqueda por la excelencia, hemos sido afortunados en el consulado en contar con usted como practicante.

Mis mejores deseos para usted y con total certeza será una profesional de éxito.

El Consulado de Brasil se vale de esta oportunidad para reiterar a usted su más alta y distinguida consideración.

*Jorge A. Zuluaga Villegas**Cônsul H. do Brasil em Bucaramanga, Colômbia**(57) 7 6344000 ramal 3839 (57) 3184247123*

**Nota:** esta figura presenta la aprobación de los recursos del plan de mejora por parte del Consúl Honorario de Brasil. Tomado de: correo electrónico vía Gmail (2025).

## **6. Conclusiones y recomendaciones**

### **6.1 Conclusiones**

La práctica empresarial en el Consulado Honorario de Brasil en la ciudad de Bucaramanga se consolidó como una experiencia sumamente enriquecedora, tanto a nivel profesional como personal. Durante el periodo de seis meses se pusieron en práctica y se afianzaron los conocimientos adquiridos durante la formación, lo que resultó crucial para abordar con éxito los retos y tareas presentados, tales como la gestión de trámites de visa y servicios consulares, la participación en diversas actividades en el marco de la Feria Bonita en Bucaramanga (con Brasil como país invitado), la realización de una ponencia en la IV Vitrina Turística Empresarial y Cultural del Oriente Colombiano, y la asistencia a reuniones con entidades e instituciones como Migración Colombia, Alcaldía de Bucaramanga y Gobernación de Santander, entre otras.

Las gestiones realizadas, caracterizadas por el manejo eficiente de habilidades técnicas y de gestión, permitieron optimizar los procesos y aportar soluciones innovadoras a cada responsabilidad asignada.

La interacción con profesionales del área y la participación en diversas actividades ofrecieron un panorama integral del sector de relaciones exteriores, fortaleciendo la capacidad de adaptación y el compromiso con la mejora continua. Este escenario confirmó la relevancia del proceso de formación y fomentó el desarrollo de competencias interpersonales y estratégicas fundamentales para el desempeño profesional.

## **6.2 Recomendaciones**

Se recomendó realizar análisis periódicos de las herramientas implementadas en el plan de mejora, ajustándolas en función de las modificaciones en la normativa migratoria o en los trámites consulares. Asimismo, se sugirió disponer de un número telefónico institucional propio para asegurar la continuidad en la atención de trámites y consultas, evitando la pérdida de información ante cambios de personal.

### Referencias

Carmona, M. A. (2022). Brasil, un destino ideal para los viajeros colombianos: recomendaciones.

*El Espectador*.

Fajul, E. (2021). *Qué es la internacionalización de la empresa*. Obtenido de Iberglobal:

[https://www.iberglobal.com/files/2021/Que\\_es\\_la\\_internacionalizacin\\_de\\_la\\_empresa-C.pdf](https://www.iberglobal.com/files/2021/Que_es_la_internacionalizacin_de_la_empresa-C.pdf)

La República. (2024). El Gobierno de Brasil eleva las proyecciones crecimiento PIB e inflación para 2024. *La República*.

La República. (21 de junio de 2024). Peso colombiano, se ubica entre las más devaluadas entre los mercados emergentes. *La República*.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2018). *Ministerio de Comercio, Industria y Turismo*. Recuperado el 20 de diciembre de 2024, de Ministerio de Comercio, Industria y Turismo: <https://www.tlc.gov.co/acuerdos/vigente/mercosur/acuerdo-de-complementacion-economica-no-72-colombi/contenido/resumen-del-acuerdo>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2018). *Ministerio de Comercio, Industria y Turismo*. Obtenido de <https://www.tlc.gov.co/acuerdos/vigente/mercosur/acuerdo-de-complementacion-economica-no-72-colombi>

Ministerio de Relaciones Exteriores de Brasil. (2024). *Consulados Honorarios*. Obtenido de <https://www.gov.br/mre/pt-br/embaixada-bogota/servicios-consulares-para-extranjeros/consulados-honorarios-y-vice-consulado-bogo>

Ministerio de Relaciones Exteriores de Brasil. (2024). *Ministerio de Asuntos Exteriores*. Obtenido de <https://www.gov.br/mre/pt-br/embaixada-mexico/cpf-registro-de-persona-fisica-informaciones-en-espanol>

Ministerio de Relaciones Exteriores de Brasil. (2024). *Sistema e-consular*. Obtenido de Ministerio de Relaciones Exteriores de Brasil: <https://ec-bogota.itamaraty.gov.br/>

Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia. (24 de abril de 1963). *Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia*. Recuperado el 1 de octubre de 2024, de [https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/FOTOS2018/convencion\\_de\\_viena\\_sobre\\_relaciones\\_consulares.pdf](https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/FOTOS2018/convencion_de_viena_sobre_relaciones_consulares.pdf)

Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia. (2 de agosto de 2017). *Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia*. Recuperado el 1 de octubre de 2024, de [https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion\\_minrelaciones\\_6045\\_2017.htm](https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion_minrelaciones_6045_2017.htm)

Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia. (2024). *Cancillería de Colombia*. Obtenido de [https://brasil.embajada.gov.co/colombia/asuntos\\_economicos](https://brasil.embajada.gov.co/colombia/asuntos_economicos)

National Museum of American Diplomacy. (2024). La diplomacia en su máxima expresión se basa en el servicio , la sabiduría , el consenso y el compromiso . *National Museum of American Diplomacy*.

Ramos, C. A. (2002). Las políticas del mercado de trabajo y su evaluación en Brasil. *CEPAL*.

Real Academia Española. (2024). *Real Academia Española*. Recuperado el marzo de 2025

Saddiki, S. (2009). El papel de la diplomacia cultural en las relaciones internacionales. *Revista CIDOB d'Afers In*, Revista CIDOB d'Afers Internacionals, núm. 88, p. 107-118.

Valeria Jordán, H. G. (2018). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. Recuperado el 1 de octubre de 2024, de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/8e480ab2-e0e2-4c62-a947-9cfd633a7b52/content>

## **Apéndices**

### **Apéndice A. Instructivo de servicios consulares**



Elaboración propia.

**Apéndice B.** *Guía para practicantes*



Elaboración propia.

**Apéndice C.** *Guía de servicio de usuario consular*



Elaboración propia.