

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 de práctica empresarial en Acopi Seccional Santander

Karen Andrea Beltrán Zúñiga

Tutor

Andrés Leonardo Trillos Celis
Especialista en Gerencia de mercadeo

Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga
División de Ciencias Económicas y Administrativas
Facultad de Negocios Internacionales

2017

Agradecimientos

En primer lugar, expreso mi agradecimiento a Dios y a mi familia por acompañarme en este proceso de formación profesional; especialmente a mi madre, por motivarme con su ejemplo y dedicar sus esfuerzos a formarme con integridad y amor.

También agradezco a mis tutores, docentes y cuerpo administrativo de la facultad de Negocios Internacionales por contribuir al desarrollo de mi formación académica, ética y profesional.

Por ultimo agradezco a Acopi Seccional Santander, a mi jefe, el Dr. José Roberto Álvarez y a todo el equipo de trabajo de esta prestigiosa empresa, por hacerme parte de su institución, brindarme su confianza, su orientación y hacer de mí una profesional competente.

A todos gracias por contribuir a que la sociedad cuente con una profesional preparada para los más grandes retos, que aportará con amor cada conocimiento adquirido.

Glosario

- **Base de datos:** serie de datos organizados y relacionados entre sí, los cuales son recolectados y explotados por los sistemas de información de una empresa o negocio en particular.
- **Comercio Electrónico (e-commerce):** consiste en la distribución, venta, compra, marketing y suministro de información de productos o servicios a través de Internet.
- **Estudio de mercado:** es un proceso sistemático de recolección y análisis de datos e información acerca de los clientes, competidores y el mercado. Sus usos incluyen ayudar a crear un plan de negocios, lanzar un nuevo producto o servicio, mejorar productos o servicios existentes y expandirse a nuevos mercados.
- **Feria Virtual:** plataforma desarrollada para la implementación de espacios virtuales y centros de negocios que pueden aplicar a sectores específicos del mercado. Es un exclusivo desarrollo para que expositores y visitantes de un sector puedan contactar a otras industrias de interés.
- **Globalización:** es un proceso de creciente internacionalización del capital financiero, industrial y comercial, nuevas relaciones políticas internacionales y el surgimiento de nuevos procesos productivos, distributivos y de consumo deslocalizados geográficamente, una expansión y uso intensivo de la tecnología sin precedentes.
- **Gremio:** corporación formada por personas que desarrollan una misma profesión, oficio o actividad. Se trata de organizaciones que suelen estar regidas por estatutos especiales y distintas ordenanzas.

- **Mailing:** es un método del marketing directo que consiste en enviar a clientes actuales o potenciales correos electrónicos con las novedades de la empresa, información, promociones o descuentos con el objetivo de mejorar la relación comerciante-cliente, fidelizar y estimular las ventas.
- **Marketing Digital:** acciones y estrategias publicitarias o comerciales que se ejecutan en los medios y canales de internet: webs y blogs, redes sociales, plataformas de vídeo, foros, etc.
- **Marketplace:** sitio que permite a vendedores y compradores, relacionarse para efectuar una transacción comercial. Este tipo de plataformas sirve para facilitar la venta entre el vendedor y el comprador asegurando que la transacción se desarrollará en las mejores condiciones.
- **Nichos de mercado:** porción de un segmento de un mercado en que las personas tienen necesidades y características homogéneas, sin embargo no se encuentran totalmente cubiertas en las ofertas generales del mercado. Son una parte del mercado que se debe cubrir con productos o servicios específicos.
- **Red social empresarial:** uso de los medios de comunicación social por parte de una organización, tanto interna como externamente, para conectar personas que comparten intereses o actividades similares.
- **Rueda de negocios:** reunión entre oferentes y demandantes con el fin de celebrar entrevistas y promover contactos entre sí para realizar negocios y relaciones asociativas. En muchas ocasiones las ruedas de negocios son un componente de las grandes ferias.
- **CRM:** modelo de negocios cuya estrategia está destinada a lograr identificar y administrar las relaciones en aquellas cuentas más valiosas para una empresa, trabajando diferentemente en cada una de ellas de forma tal de poder mejorar la efectividad sobre los clientes.

Tabla de Contenido

Resumen.....	10
Introducción	11
1. Justificación	12
2. Objetivos	13
2.1 Objetivo General	13
2.2 Objetivos Específicos.....	13
3. Perfil de la empresa.....	14
3.1 Razón social de la empresa	14
3.2 Objeto Social de la empresa.....	14
3.3 Misión Institucional	15
3.4 Visión Institucional	16
3.5 Estructura Organizacional.....	16
3.6 Portafolio de Servicios	17
3.7 Dirección, teléfono, correo y jefe inmediato de la empresa	17
4. Cargo y funciones	18
4.1 Cargo.....	18
4.2 Funciones	18
4.3 Descripción de las funciones	18
4.3.1 Realizar inteligencia de mercados para identificar bases de datos de exportadores colombianos y extranjeros de moda infantil a invitar como expositores en la Feria.	19
4.3.2 Identificar bases de datos de importadores colombianos y extranjeros de moda infantil a invitar como compradores en la Feria.....	21
4.3.3 Investigar países como	23
4.3.4 Realizar seguimiento a inscripciones de expositores y clientes nacionales e internacionales.	24
4.3.5 Coordinar las acciones pertinentes para el desarrollo del formato de la feria y la logística de organización.	25
5. Aportes realizados a ACOPI Seccional Santander	33

6. Conclusión	35
Referencias bibliográficas.....	36
Apéndices.....	38
Apéndice A	38
Apéndice B.....	38
Apéndice C.....	38
Apéndice D	38
Apéndice E.....	38
Apéndice F	38
Apéndice G	38

Tabla de Figuras

<i>Figura 1</i> Organigrama ACOPI Seccional Santander.....	16
<i>Figura 2</i> Base de datos de exportadores de moda infantil.....	20
<i>Figura 3</i> Base de datos de exportadores de moda infantil.....	20
<i>Figura 4</i> Base de datos de importadores de moda infantil	22
<i>Figura 5</i> Base de datos de importadores de moda infantil	22
<i>Figura 6</i> Presentación de estudios de mercado de moda infantil	23
<i>Figura 7</i> Base de datos de expositores de ACOPI GLOBAL 2017	24
<i>Figura 8</i> Base de datos de visitantes y compradores de ACOPI GLOBAL 2017	25
<i>Figura 9</i> Lanzamiento de la feria Ambiente Virtual EIMI 2017.....	26
<i>Figura 10</i> Presentación de la red de ACOPI GLOBAL ante representantes de la Alcaldía y Concejo de Piedecuesta en las instalaciones del Centro de Consultoría Empresarial	27
<i>Figura 11</i> Presentación de la red de ACOPI GLOBAL ante representantes del Circulo Dorado de joyería en Santander y la Cámara de comercio Colombo-Panameña	27
<i>Figura 12</i> Cubrimiento del evento Bucaramanga Diseña, realizado en Centro Comercial Parque Caracolí.....	28
<i>Figura 13</i> Lanzamiento del demo Ambiente Virtual de la red social de negocios del sistema moda y turismo de ACOPI GLOBAL	29
<i>Figura 14</i> Presentación de la red de ACOPI GLOBAL con los empresarios de Floridablanca...	29
<i>Figura 15</i> Presentación de la red de ACOPI GLOBAL en la Cámara de comercio de Bucaramanga.....	30
<i>Figura 16</i> Entrega de Stand virtual a los expositores de ACOPI GLOBAL 2017	31

<i>Figura 17</i> Curso Creación de proyectos innovadores realizado por ACOPI y el SENA	31
<i>Figura 18</i> Presentación de estudios de mercados ante expositores de ACOPI GLOBAL	32
<i>Figura 19</i> Informe de actividades de ACOPI GLOBAL 2017	33
<i>Figura 20</i> Informe de documentación ACOPI GLOBAL 2017	34

Resumen

El presente documento contiene información acerca del desarrollo de práctica empresarial en Acopi Seccional Santander, gremio que representa a las micros, pequeñas y medianas empresas de la región, encargado de impulsar el tejido empresarial de sus afiliados y aumentar su productividad y competitividad para que puedan alcanzar un desarrollo sostenible y sustentable.

De esta forma, las actividades desarrolladas se enfocaron en generar un espacio innovador para que los empresarios de la región encuentren nuevas oportunidades de mercado, para lo cual se crearon espacios de capacitación y preparación para ser competitivos en un entorno global.

Introducción

La aplicación de conocimientos en espacios reales permite al estudiante completar su ciclo de formación profesional y permite a las organizaciones contar con personal capacitado y con ideas frescas para ser aplicadas en sus actividades de generación de valor. Es así como la práctica en uno de los gremios de mayor tradición e importancia social como lo es ACOPI me permitió aplicar gran parte de los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación profesional, tales como mercadeo internacional, análisis y minería de datos, investigación de mercados, entre otros.

De igual forma, me permitió conocer de forma cercana y práctica las condiciones en las cuales se desenvuelven las empresas de la Región y su contexto competitivo; los retos y necesidades que enfrentan los empresarios en busca de optimizar sus operaciones y ampliar su oferta para competir en mercados globales.

1. Justificación

La práctica empresarial se realiza con la finalidad de complementar la formación académica e integral adquirida durante la carrera de negocios internacionales, mediante la aplicación de conocimientos y desarrollo de competencias, habilidades y destrezas dirigidas a la formación profesional en el mundo laboral real.

Adicionalmente, la práctica es una herramienta que logra incursionar al estudiante al campo laboral fácilmente; ya que tener experiencia y darse a conocer en el mercado laboral facilita el acceso a nuevos cargos.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Fortalecer los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación como profesional en negocios internacionales, apoyando en la planeación, coordinación y desarrollo del evento comercial internacional de moda que ha sido creado por ACOPI.

2.2 Objetivos Específicos

- Apoyar la logística de organización de la feria virtual de ACOPI GLOBAL; buscando garantizar su éxito y correcto desarrollo.
- Identificar importadores y exportadores nacionales e internacionales de moda infantil para establecer el potencial como posibles expositores, proveedores o compradores de la feria virtual internacional.
- Garantizar el correcto desarrollo de la logística de inscripciones de expositores y clientes de la feria.

3. Perfil de la empresa

3.1 Razón social de la empresa

Asociación Colombiana de Micros, Pequeñas y Medianas Empresas –ACOPI- Seccional Santander.

3.2 Objeto Social de la empresa

Fomentar el desarrollo del sector empresarial, defender y promover sus intereses en general, para desarrollar programas de acción integral que permitan a cada empresa un alto nivel de gestión, productividad y competitividad. Organizar y participar a nivel local, nacional e internacional ferias, exposiciones y misiones en los diferentes sectores de los afiliados a ACOPI, pudiendo abrir la participación a nivel departamental o nacional. Velar por el desarrollo social, económico y empresarial de sus afiliados, bien sea como personas naturales o jurídicas, micros, pequeños o medianos, procurando organizaciones innovadoras, abiertas, flexibles, que tengan como meta permanente el mejoramiento de sus niveles de gestión, productividad y competitividad. Adelantar actividades científicas y tecnológicas proyectos de investigación y creación de tecnologías mediante la celebración de convenios especiales de cooperación con entidades públicas nacionales e internacionales, o las entidades descentralizadas del orden estatal o privadas que se ocupen del tema, así como con universidades públicas o privadas. Representar a sus afiliados ante organismos internacionales, nacionales, departamentales y municipales, públicos o privados, actuando como agente en la formulación y ejecución de políticas que contribuyan al fortalecimiento de cada sector, especialmente en los procesos de producción, comercialización e industrialización.

Ejecutar actividades relacionadas con la formación de alianzas productivas y de apoyos financieros, desarrollo de redes de producción de bienes y servicios y el fortalecimiento de la capacidad de gestión técnica, financiera y comercial. Tener como eje de sus actividades la capacitación y aprendizaje permanente del talento humano de los afiliados para alcanzar los niveles óptimos de calidad, productividad y rentabilidad de las actividades, por transferencia de nuevas tecnologías. Intervenir y participar activamente en los asuntos relativos a sistema de gestión, regulación, operación e integración con respecto a la comunidad de naciones, tratados de libre comercio, sus áreas y mercados y las organizaciones mundiales. Defender y sostener ante las actividades competentes las aspiraciones de cada sector para que sean tomadas en consideración al momento de expedir legislación reguladora. En general, realizar todas las actividades que conduzcan al cumplimiento del objeto social de la asociación, a juicio de la asamblea de afiliados y la junta directiva, celebrando todos los actos y contratos, públicos y privados que se requieran.

3.3 Misión Institucional

“Representamos y promovemos el desarrollo sólido, eficiente y competitivo de las micro, pequeñas y medianas empresas de todos los sectores económicos y productivos de Santander, a través de su activa y comprometida participación en la estimulación, formación y promoción de oportunidades estratégicas para los negocios”

3.4 Visión Institucional

“La ciudad vivirá en un ecosistema de la innovación recibiendo los insumos de los diferentes clúster organizados. ACOPI será un actor relevante en el desarrollo económico y social siendo tenido en cuenta en la formulación e implementación de los planes de desarrollo local y regional de la mano con otros gremios y cámara de comercio con programas de alto impacto de desarrollo empresarial. Seremos dinamizadores de la economía en la región.”

3.5 Estructura Organizacional

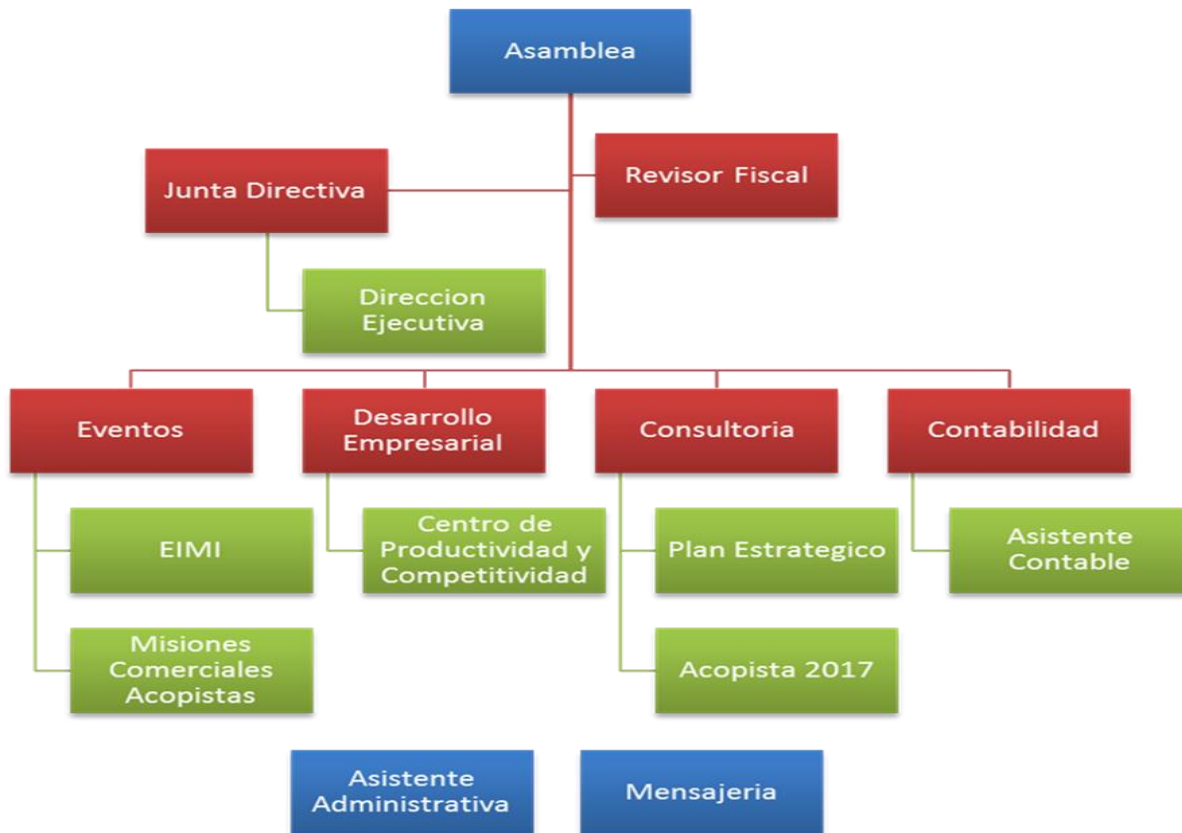


Figura 1 Organigrama ACOPI Seccional Santander

3.6 Portafolio de Servicios

- Acopi Seccional Santander maneja los siguientes servicios:
- Ferias Empresariales
- Capacitación
- Celebraciones
- Eventos
- Encuestas
- Convenios
- Misiones
- Relaciones Corporativas
- Diplomados

3.7 Dirección, teléfono, correo y jefe inmediato de la empresa

- **Dirección:** Zona Franca Santander, Kilómetro 3.981 Anillo Vial Río Frío Edificio Baiachalá, Oficinas 101-102.

- **Jefe Inmediato:** José Roberto Álvarez Rueda
- **Cargo:** Director ejecutivo
- **Teléfono:** 3153811405
- **Correo electrónico:** director@acopiglobal.com

4. Cargo y funciones

4.1 Cargo

El cargo a desempeñar es el de Practicante - Coordinadora de la feria Ambiente Virtual de ACOPI GLOBAL - Sistema Moda y Turismo.

4.2 Funciones

- Realizar inteligencia de mercados para identificar bases de datos de exportadores colombianos y extranjeros de moda infantil a invitar como expositores en la Feria.
- Identificar bases de datos de importadores colombianos y extranjeros de moda infantil a invitar como compradores en la Feria.
- Investigar países como: Colombia, Estados Unidos, México, Reino Unido, Costa Rica y Ecuador como potenciales comercializadores de confecciones y calzado infantil
- Realizar seguimiento a inscripciones de expositores y clientes internacionales.
- Coordinar las acciones pertinentes para el desarrollo del formato de la feria y la logística de organización.

4.3 Descripción de las funciones

A continuación, presentaré evidencias de las funciones realizadas durante el periodo de prácticas en Acopi Seccional Santander:

4.3.1 Realizar inteligencia de mercados para identificar bases de datos de exportadores colombianos y extranjeros de moda infantil a invitar como expositores en la Feria. Se llevó a cabo una investigación usando fuentes de información como Euromonitor y Legiscomex, ferias internacionales de moda infantil y estadísticas de las redes sociales de ACOPI GLOBAL como Instagram y Facebook, para identificar que ciudades de Colombia y que países de mundo tenían mayor potencial como expositores de Eimi (pabellón de confecciones y calzado infantil de la feria ACOPI GLOBAL).

Esta investigación concluyó que Eimi le apuesta a las siguientes ciudades y países como posibles expositores de moda infantil:

Ciudades seleccionadas: Bucaramanga, Bogotá, Medellín, Cúcuta, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Ibagué, Valledupar, Cali.

Países seleccionados: Colombia, Estados Unidos, Argentina, España, Perú, México, Puerto Rico, Chile, Brasil, Ecuador.

Posteriormente se organizó la información y se crearon bases de datos de los Expositores de moda infantil en la cual se incluyó información como país exportador, razón social de la empresa, dirección, pagina web, correo electrónico, Facebook, Instagram y Twitter; información vital para poder contactar a las empresas e invitarlas a hacer parte del evento ferial de ACOPI GLOBAL.

EXPORTADORES DE MODA INFANTIL					
País	Numero de Empresas Inscritas en la Base de Datos	Número de Datos Conectados	Número de Datos NO Conectados	Porcentaje de Datos Conectados	Porcentaje de Datos NO Conectados
COLOMBIA	70	31	39	44%	56%
ESTADOS UNIDOS	318	240	78	75%	25%
ARGENTINA	77	69	8	90%	10%
ESPAÑA	303	249	54	82%	18%
PERU	295	2	293	1%	99%
MEXICO	122	114	8	93%	7%
CHILE	1	1	0	100%	0%
BRASIL	47	46	1	98%	2%
ECUADOR	22	3	19	14%	86%
TOTAL EXPORTADORES DE MODA INFANTIL	1255	755	500	60%	40%

Figura 2 Base de datos de exportadores de moda infantil

EXPORTADORES DE ROPA INFANTIL									
Pais exportador	Razón social del exportador	Dirección del exportador	Pagina Web	Telefono	correo	facebook	Instagram	Twitter	Estado
ESPAÑA	1 + in the family		www.onemoreinthefamily.com						CONECTADO
ESPAÑA	A MANO Y EN ESPAÑA ARTESANIA INFANTIL	Cuesta de la Estación 7 - 2c31500 Tudel	http://casildayjimen	34 948 828 240	monica@casil	Casilda y Jimen	casildayjimen	@casildayjimen	CONECTADO
ESPAÑA	ABASIC, S. L.	Passeig Mare Nostrum, 1508039 Barcel	http://www.desigual	34 933 043 164	x.xie@desigua	@desigual6	desigual	@Desigual_E	CONECTADO
ESPAÑA	ABBACO BEBE	Calle Bonavista, 3, 46450 Benifayó, Val	www.abcbaby.es		export@abbacobebe.com				CONECTADO
ESPAÑA	ABLANAL,SA	Rua carballo 1. Parque tecnológico de G	http://www.pioshop	34 988 608 599	tienda@piosho	Pioshop	pio_shop	@pio_shop	CONECTADO
ESPAÑA	Agatha Ruiz De La Prada Baby		http://store.agatha	34 96 554 68 99	store@agatha	@AgathaRdLP		@AgathaRdLP	CONECTADO
ESPAÑA	AGENT3 SHOWROOM BCN	BALMES 209; 3º1º BARCELONA BARCEL	www.agent3.es		info@agent3.es				CONECTADO
ESPAÑA	AL AGUA PATOS	OLZINELLES, 29 LOCAL 4 BARCELONA	www.alagua.patos.es		info@alagua	Al agua patos			CONECTADO
ESPAÑA	ALAS DE ÍCARO, S. L.	P. I. El Pou - Manuel Sanclis Guarner, S/	http://www.barcarola	34 961 519 112	info@barcarola	@barcarola	modabarcarola	moda@barcarola	CONECTADO
ESPAÑA	ALHUKA	Calle Mayor, 51, 03370 Redován, Alican	www.alhukainfantil	647855106 966	alhuka@alhuk	@alhuka	alhuka_moda_infantil		CONECTADO
ESPAÑA	ALOUETTE	Calle de Almagro, 1, 28010 Madrid, Espa	www.alouette.es		alouette@alo	@alouette.ropa_infantil			CONECTADO
ESPAÑA	AMC. ARTESANIA, S.L.	Parque Ind. PISA., C/. Horizonte Edif., Fc	www.kobez.com	954184693	info@kobez.com				CONECTADO
ESPAÑA	ANAI - MODA BAÑO, S. L	Paseo Elche, 10 y 1203330 CrevillenteAl	http://www.anaimoda	34 965 406 490	anaimoda10@	Anaí (Crevimoda)			CONECTADO
ESPAÑA	ANAVIG	Calle Camino de Catral, 29, 03160, Alic	www.anavig.com	96 570 17 43	anavig@anavi	Anavig			CONECTADO
ESPAÑA	ANCAR	Calle Delfín, 17, 28029 Madrid, España	www.ancar.es		ancar@ancar	Ancar			CONECTADO

Figura 3 Base de datos de exportadores de moda infantil

4.3.2 Identificar bases de datos de importadores colombianos y extranjeros de moda infantil a invitar como compradores en la Feria. Se realizó una investigación usando bases de datos como Euromonitor y Legiscomex para obtener la información de los países importadores de confecciones y calzado infantil. Posteriormente, los empresarios expositores del pabellón Eimi de moda infantil de la Feria ACOPI GLOBAL eligieron los países que consideraron que tenían mayor potencial como compradores para invitarlos a hacer parte del evento. Esta investigación concluyó que Eimi le apuesta a los siguientes países como posibles visitantes y compradores de moda infantil: Colombia, México, Estados Unidos, Reino Unido, Costa Rica y Ecuador.

Más adelante se organizó la información y se crearon bases de datos de los posibles compradores en la cual se incluía información como país importador, razón social de la empresa, dirección, pagina web, correo electrónico, Facebook, Instagram y Twitter; información fundamental para poder contactar a las empresas e invitarlas a hacer parte del evento ferial de ACOPI GLOBAL.

IMPORTADORES DE MODA INFANTIL					
País	Numero de Empresas Inscritas en la Base de Datos	Número de Datos Conectados	Número de Datos NO Conectados	Porcentaje de Datos Conectados	Porcentaje de Datos NO Conectados
COLOMBIA	207	32	175	15%	85%
ESTADOS UNIDOS	38	18	20	47%	53%
MEXICO	8	1	7	13%	88%
COSTA RICA	13	1	12	8%	92%
ECUADOR	78	7	71	9%	91%
REINO UNIDO	2	1	1	50%	50%
TOTAL IMPORTADORES DE MODA INFANTIL	346	60	286	17%	83%

Figura 4 Base de datos de importadores de moda infantil

IMPORTADORES DE ROPA INFANTIL									
País importador	Razón social del importador	Dirección del Importador	Página Web	Telefono	correo	facebook	Instagram	Twitter	Estado
ESTADOS UNIDOS	ALICE KATHLEEN & COMPANY	2745 MC CARROLL DRIVE, LA 70809	https://www.alicekathleen.com	(888) 510-2196		@AliceKathleen	alicekathleenco		CONECTADO
ESTADOS UNIDOS	AURALUZ O'BYRNE	4408 SHORES DRIVE METAIRIE, LA 70006	http://shopauraluz.com	504-888-3313	info@shopauraluz.com	@shopAURALUZ	shopauraluz	@shopAURALUZ	CONECTADO
ESTADOS UNIDOS	BELLA BLISS COLLECTION, LLC DBA BELLA BLISS	209-211 NORTH LIMESTONE KY 40507	https://www.bellabliss.com	866.846.5295	order@bellabliss.com	@bellabliss	bellablissclothing	@bellabliss	CONECTADO
ESTADOS UNIDOS	DONDOLO INC	2201 MIDWAY RD SUITE 324	http://www.dondolo.com	469-804-4488	info@dondolo.com		dondolobaby		CONECTADO
ESTADOS UNIDOS	ISABEL GARRETON INC	790 W BASIN ST 5 SAN PEDRO CA 90731	http://isabelgarretton.com	3108337768	info@isabelgarretton.com	@IsabelGarretton	isabelgarrettoninc	@isabelgarretton	CONECTADO
ESTADOS UNIDOS	KARELA KIDS LLC	6065 N.W. 167TH. BAY B-11	http://karelakids.com	(214)630-2384	ziebellshowroom@gmail.com				CONECTADO
ESTADOS UNIDOS	KAYCE HUGHES LLC	475 METROPLEX DRIVE SUITE 320, TN, 37211	http://www.kaycehughes.com	6154002715	KAYCE@KAYCEHUGHES.COM	@kaycehughes		@KayceHughes	CONECTADO
ESTADOS UNIDOS	LATHAM COMPANIES LLC DBA LITTLE ENGLISH	116 VENTURE COURT, SUITE 5, LEXINGTON, KY 40502	https://www.littleenglish.com	859.582.120	customerservice@littleenglish.com				CONECTADO
ESTADOS UNIDOS	LULLABY SET LLC	1923 S AMERICA ST COVINGTON ST COVINGTON LA 70429	https://www.lullabyset.com	(985)-377-9474	info@lullabyset.com	@lullabyset	lullabyset	@lullabyset	CONECTADO
ESTADOS UNIDOS	PATAGONIA INC	259 WEST SANTA CLARA ST	http://www.patagonia.com	1-800-638-6464	customer_service@patagonia.com	Patagonia		@patagonia	CONECTADO
ESTADOS UNIDOS	PIXIE LILY LLC	48 SOCIETY STREET, CHARLESTON, SOUTH CAROLINA 29401	http://pixielily.com	877-579-0364	info@pixielily.com		pixielilybaby		CONECTADO
ESTADOS UNIDOS	POLO RALPH LAUREN CORPORATION	4100 BEECHWOOD DRIVE GREENSBORO NC 27409	http://www.ralphlauren.com	888-475-7674	Press@PoloRalphLauren.com	Polo Ralph Lauren			CONECTADO
ESTADOS UNIDOS	POSH PICKLE CO	4901 HACKAMORE ROAD 27410 GREENSBORO NC 27409	https://poshpickle.com		customerservice@poshpickle.com	@poshpickle	poshpickle		CONECTADO
ESTADOS UNIDOS	RALPH LAUREN CHILDRENSWEAR	4100 BEECHWOOD DRIVE GREENSBORO NC 27409	http://www.ralphlauren.com	888-475-7674	Press@PoloRalphLauren.com	Polo Ralph Lauren			CONECTADO
ESTADOS UNIDOS	RED BEANS LLC	3358 DRUSILLA LANE SUITE 100. BATON ROUGE LA 70808	https://www.redbeans.com	(888) 315-0166	info@redbeans.com	Red Beans			CONECTADO

Figura 5 Base de datos de importadores de moda infantil

4.3.3 Investigar países como: Colombia, Estados Unidos, México, Reino Unido, Costa Rica y Ecuador como potenciales comercializadores de confecciones y calzado infantil.

Rica y Ecuador como potenciales comercializadores de confecciones y calzado infantil. Se llevó a cabo una investigación de países como: Colombia, Estados Unidos, México, Reino Unido, Costa Rica y Ecuador; mercados elegidos por los empresarios expositores de moda infantil con el propósito de analizar su tamaño de mercado, tendencias y principales marcas competidoras en los sectores de confecciones y calzado infantil. Posteriormente se elaboraron los estudios de mercado sobre estos países con información extraída de la base de datos de Euromonitor Internacional.



Figura 6 Presentación de estudios de mercado de moda infantil

4.3.4 Realizar seguimiento a inscripciones de expositores y clientes nacionales e internacionales. Se realizaron documentos de seguimiento con toda la información de contacto actualizada de los expositores y clientes inscritos en la feria del sistema moda y turismo denominada ACOPI GLOBAL. El documento de seguimiento para los expositores contenía datos como nombre de la empresa, nombre del contacto, correo electrónico, teléfono, nit, pabellón de la feria al que pertenecía y el estado de registro en la plataforma. El documento de seguimiento de compradores contenía información más sencilla como nombre, correo, género, empresa y rol.

SEGUIMIENTO INSCRIPCION DE EXPOSITORES - ACOPI GLOBAL 2017											
	NOMBRE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO O CELULAR	NOMBRE EMPRESA	(C.C. O NIT)	CARGO	DIRECCIÓN	CIUDAD	PABELLON	PROGRAMA	ESTADO REGISTRO
1	Vanessa Cristina Sepúlveda Galindo	gerencia@vanessasepulv	3164979060	Diseño Colombiano VS S.A.S	900612482-8	Gerente	Calle 41 # 38 -	Bucaraman	COPI FASHIO	acopi	ACTIVO
2	Maria Ines Gomez Chaverra	mines.gomez@hotmail.com	3186933670	Calzado mines kids	63346516-3	Representa	Cra 20cc # 31-	Bucaraman	EIMI	acopi	ACTIVO
3	ALBERTO SEPULVEDA VILLAMIZAR	albertosv@proditexco.co	3164643367	PRODITEXCO S.A	890212492-1	VENTAS	CALLE 57 - 16	BUCARAMAN	EIMI	institucional	ACTIVO
4	Camilo Rodríguez	cartera@innato.com.co	3176546941	Innato	91252246	Gerente	Calle 29 No. 30	Bucaraman	COPI FASHION	acopi	ACTIVO
5	Cristian Espinosa	c.espinosa@vekior.com	3152423100	Vekior Joyeros de Santander	1098678368-2	CEO	Cale 64a #17	Bucarama	C.DORADO	circulo dorado	ACTIVO
6	LAURA JAIMES GONZALEZ/Christian	COMERCIAL@CJCOM	3153893720	CJ COMPANY/la save	804005536-5	DISEÑAD	CRA 26#12-5	BUCARAN	C.DORADO	circulo dorado	ACTIVO
7	Liliana stella ardila zapata	Lilianasardilazapata@hc	3174313045	Caz global trade ltda	804014717	Administra	Cra 21a 53 30	BUCARAMA	C.DORADO	circulo dorado	ACTIVO
8	Henry Duarte/Duban Duarte	Joyaspen@intercable.net	3166949536	Luz marina Calderón de Duarte /El pe	63302125-8	Gerente	Carrera 22 #	Bucarama	C.DORADO	circulo dorado	ACTIVO
9	Claudia gamba	Cgjoyeros@gmail.com	3167435625	CGJOYEROS	63327241	Propietaria	Cra 22 A Nro	Bucarama	C.DORADO	circulo dorado	ACTIVO
10	Marco Suarez/lucia cruz	Luciacruz372@hotmail.co	3105770617	Luca Colombia	63488619	Gerente C	Cra 33 a	Bucarama	C.DORADO	circulo dorado	ACTIVO
11	Carlos arias	ados02@hotmail.com	3013757189	Arias Joyeros	91279388-1	Gerente	Cra19#13-24	Bucarama	C.DORADO	circulo dorado	ACTIVO
12	Alexander Gamba	Plateriagf@hotmail.com	3173742449	Plateria G.F	91179256-9	Propietari	Calle 99#33-3	Floridabla	C.DORADO	circulo dorado	ACTIVO
13	Javier Orlando Cárdenas Vega	javcar13@gmail.com	3174043142	Orlando Cardenas JOYEROS	91209171-1	Diseñador	Carrera 19 N	Bucarama	C.DORADO	circulo dorado	ACTIVO
14	JULIAN PIÑEROS/Orlando Poches	Julianpineros@expo925	3005727258	EXPO925.COM	79.956.134	Gerente	Carrera 12b #	BUCARAMA	C.DORADO	circulo dorado	ACTIVO
15	Victor barajas	joyasoroplatea@yahoo.co	3176574666	Joyerías fussie	9126385	Gerente	Cacique imp	Bucarama	C.DORADO	circulo dorado	ACTIVO
16	JUAN CARLOS RAMIREZ	jcjyc@hotmail.com	3187173139	LUMINARES COLLECTION	63.513.720	propietario	CARRERA 10	BUCARAMA	C.DORADO	circulo dorado	ACTIVO
17	Jaime Aguirre/ Nelba Rocha	info@herrainsumos.com	3156482338	Herramientas e Insumos Cia Ltda	804008909-2	Director O	Calle 36 No. 3	Bucarama	C.DORADO	circulo dorado	ACTIVO
18	Jarvin Medina	jarvinmedina@hotmail.co	3164371575	JA plateria	91.295.121	Represent	Calle 98 # 32	Bucarama	C.DORADO	circulo dorado	ACTIVO
19	Pedro pablo silva chaparro	Pablosilva96@hotmail.co	3158070547	Joyas pablo silva	91154413	Gerente	Cra 22 # 106	Bucamang	C.DORADO	circulo dorado	ACTIVO
20	MARTHA ELENA FONSECA	martacouture1@hotmail.co	3046497174	MARTA FONSECA	63334245	PROPIETAR	CRA 25 N. 36-6	BUCARAMA	C.DORADO	GOBERNACION	ACTIVO
21	William Amaya Galvis	djoyassas@gmail.com	3156833483	Djoyas sas	900.906952-0	Gerente	Calle 24 No 2	Bucarama	C.DORADO	institucional	ACTIVO
22	Marcela Martinez	tatismar@gmail.com	3106808424	Macabeo joyas			Cr35 46-51	Bucarama	C.DORADO	circulo dorado	ACTIVO

Figura 7 Base de datos de expositores de ACOPI GLOBAL 2017

SEGUIMIENTO INSCRIPCION DE VISITANTES Y COMPRADORES - ACOPI GLOBAL 2017						
ITEM	EMAIL	APELLIDO	NOMBRE	GENERO	EMPRESA	ROLE
1	duvan_mendez@hotmail.com	Mendez	Duvan	Male	Ciabatti	Attendee
2	angyalex77@hotmail.com	Rodriguez	Angela	Female	AP	Attendee
3	ventas@tiendamarana.com	Amorocho	Laura	Female	MARANA SAS	Attendee
4	redcomercialinversiones@gmail.co	Osorio DÃ-az	Luz Dary	Female	RED COMERCIAL INVERSIONES S	Attendee
5	garavito91di@gmail.com	Garavito Navas	Diego Fernando	Male	Walker Group sas	Attendee
6	paulaabecerra18@gmail.com	becerra	paula	Female	PAULA BECERRA	Attendee
7	fullbaby.col@gmail.com	ojeda	javier	Male	fullbaby	Attendee
8	creadin@cable.net.co	STERIMBERG	LEON	Male	CREADIN SAS	Attendee
9	pduque@catalinaduque.com	duque	patricia	Female	CATALINA DUQUE	Attendee
10	monteroprada@gmail.com	Prada	Adelaida	Female	MONTERO PRADA CORREAS	Attendee
11	adrianabarrerainfo@gmail.com	Barrera	Adriana	Female	ADRIANA BARRERA SAS	Attendee
12	diswafer@gmail.com	Guerrero	William	Male	DIWAFER	Attendee
13	18angelik@gmail.com	Barrera	Angelica	Female	Boutique Small World	Attendee
14	ronald.pineda@alutech.hn	Pineda	Ronald	Male	Alutech	Attendee
15	ljaimesc@unal.edu.co	Jaimes Carrillo	Iudym	Female	UNAL	Attendee
16	miranda9305@gmail.com	Ardila lazaro	Daniela	Female	Servimotos daniela	Attendee
17	purpurawear@gmail.com	Ballesteros	Neila	Female	PURPURA	Attendee
18	modatheory@gmail.com	Cristancho	Fredy	Female	THEORY STORE	Attendee
19	calzadochicalinda@hotmail.com	zambrano	eliseo	Male	chica linda	Attendee
20	armihogar@hotmail.com	ardila ardila	Arnulfo	Male	ARNULFO	Attendee
21	dys1223@hotmail.com	ardila camacho	Javier	Male	DYS FALDAS CON ESTILO	Attendee
22	eduantoni30@hotmail.com	SOTO	EDUARD	Male	kamila stylos	Attendee

Figura 8 Base de datos de visitantes y compradores de ACOPI GLOBAL 2017

4.3.5 Coordinar las acciones pertinentes para el desarrollo del formato de la feria y la logística de organización. Durante la práctica empresarial en Acopi Global, se llevó a cabo el apoyo logístico para eventos que tenían como propósito dar a conocer la Red social de negocios del sistema moda y turismo denominada ACOPI GLOBAL.

Inicialmente, se realizó el evento de lanzamiento de la feria ambiente virtual EIMI 2017, el cual contó con asistencia de entidades y empresarios representativos, con apoyo mediático e institucional y con la vinculación del Sena, entidad que ofreció la digitalización la imagen de las marcas Colombianas en EIMI.



Figura 9 Lanzamiento de la feria Ambiente Virtual EIMI 2017

Más adelante, se llevó a cabo una reunión con los representantes de la Alcaldía y Concejo de Piedecuesta en las instalaciones del Centro de Consultoría Empresarial, donde se dieron a conocer los sectores potenciales a participar en la red de ACOPI GLOBAL.



Figura 10 Presentación de la red de ACOPI GLOBAL ante representantes de la Alcaldía y Concejo de Piedecuesta en las instalaciones del Centro de Consultoría Empresarial

Luego, se realizó una reunión con los representantes del Circulo Dorado de joyería en Santander y la Cámara de comercio Colombo-Panameña en las instalaciones del Centro de Consultoría Empresarial, para darles a conocer la red de ACOPI GLOBAL.



Figura 11 Presentación de la red de ACOPI GLOBAL ante representantes del Circulo Dorado de joyería en Santander y la Cámara de comercio Colombo-Panameña

También se llevó a cabo el cubrimiento del evento Bucaramanga Diseña, organizado por la universidad Manuel Beltrán Y La corporación educativa ITAE, este evento se desarrolló en el Centro comercial Parque Caracolí; en el cual el Dr. José Roberto Álvarez, Director ejecutivo de Acopi Global realizo su intervención sobre tecnología y ambiente virtual para el sistema moda.



Figura 12 Cubrimiento del evento Bucaramanga Diseña, realizado en Centro Comercial Parque Caracolí

Posteriormente, se realizó el evento de lanzamiento del demo Ambiente Virtual de la red social de negocios del sistema moda y turismo de ACOPI GLOBAL, contando con un lleno total del lugar y con la presencia de empresarios de todos los sectores del sistema moda (moda infantil, confecciones, calzado, joyería y marroquinería), también asistieron representantes de entidades como Gobernación, Alcaldías, Procolombia, entre otros y prensa.



Figura 13 Lanzamiento del demo Ambiente Virtual de la red social de negocios del sistema moda y turismo de ACOPI GLOBAL

De la misma manera, se realizó la presentación del Ambiente Virtual de ACOPI GLOBAL ante los empresarios de Floridablanca, en donde se dio a conocer la Red social de negocios del sistema moda y turismo.



Figura 14 Presentación de la red de ACOPI GLOBAL con los empresarios de Floridablanca

De igual forma, se presentó el Ambiente Virtual de ACOPI GLOBAL en las instalaciones de la cámara de comercio de Bucaramanga, dándoles a conocer a los empresarios santandereanos la Red social de negocios del sistema moda y turismo



Figura 15 Presentación de la red de ACOPI GLOBAL en la Cámara de comercio de Bucaramanga

Más adelante, se llevó a cabo la entrega de los stands virtuales a los expositores de Santander de la red social de negocios del sistema moda y turismo denominada ACOPI GLOBAL; este evento se realizó en la cámara de comercio de Bucaramanga, donde se contó con la participación activa de un gran número de empresarios. Adicionalmente en este evento se dieron las indicaciones para registrarse en la plataforma virtual y se resolvieron dudas e inquietudes de los empresarios.



Figura 16 Entrega de Stand virtual a los expositores de ACOPI GLOBAL 2017

También se realizó la invitación a empresarios de la Zona Franca de Santander, a participar del curso de creación de proyectos innovadores realizado y certificado por Acopi y el Sena; el cual se llevó a cabo en las instalaciones del Centro del Consultoría empresarial.



Figura 17 Curso Creación de proyectos innovadores realizado por ACOPI y el SENA

Por último, se realizó la presentación de estudios de mercados de los países seleccionados por los empresarios expositores de la feria, realizados para la red social de negocios del sistema moda y turismo. Este evento se llevó a cabo en el Centro de Consultoría empresarial de la universidad Santo Tomas, ante los empresarios expositores de ACOPI GLOBAL



Figura 18 Presentación de estudios de mercados ante expositores de ACOPI GLOBAL

5. Aportes realizados a ACOPI Seccional Santander

Como aporte a la empresa, en el cargo de coordinadora de la feria del sistema moda y Turismo de ACOPI GLOBAL, se llevó a cabo un informe de seguimiento en el cual se documentan las actividades diarias a realizadas y las metas propuestas para lograr el desarrollo exitoso del evento.

Adicionalmente se realizó un documento en el cual se describe detalladamente y en orden cronológico las labores realizadas; en el cual se adjuntan documentos soporte de las mismas. Este aporte se llevó a cabo con el fin de servir de guía al equipo de trabajo encargado de realizar el evento en la próxima versión (ACOPI GLOBAL 2018).

ACTIVIDADES ACOPI GLOBAL 2017							
FECHA	ACCIONES POR DESARROLLAR	META	RESPONSABLE	STATUS	OBSERVACIONES	SOPORTE	OPORTUNIDADES
sábado 4 de marzo	Evento de lanzamiento de la feria ambiente virtual EIMI	Lograr la asistencia de entidades y empresarios	Acopi, TSM	Ok	Registro en vanguardia sociales domingo - Apoyo institucional	http://www.vanguardia.com/entretenimiento/sociales/391651-eimi-2017	La vinculacion del Sena, ofreciendo la digitlaizacion la imagen de las marcas Colombianas en
Lunes 6 de marzo	Vender los stans de Bucaramanga con benefcios del 20% stand Gold y upgrade free.	15 Stands	Acopi	En Proceso	Empresas seleccionadas	https://drive.google.com/open?id=1Mlj3EDJZHmFLBRBxxweYP2yD7FIIGHnuDDoavjFzWc4	
	Identificar asociaciones, gremios y entidades de apoyo en los 8	2 entidades minimo por	Karen	Ok	Definir participacion de Gobernacion,	https://drive.google.com/open?id=1YMZHxzY_0ogyW	
	Identificar posibles patrocinios.	10 posibles patrocinadores	TSM Y Acopi				
Viernes 10 de marzo	Hangout con empresarios a las 10 am hora de colombia		TSM Y Acopi	Ok	No hubo asistencia,problemas de comunicacion, se debio informar del	https://drive.google.com/open?id=0B4Xr4XbbB58FMFc3MkxFNV82MHM	

Figura 19 Informe de actividades de ACOPI GLOBAL 2017

ACOPI GLOBAL - DOCUMENTACION (FEBRERO-AGOSTO 2017)			
MES	ACTIVIDAD	NOMBRE DEL ARCHIVO	DOCUMENTO SOPORTE
FEBRERO	Búsqueda de posiciones arancelarias (DIAN)	Partidas Arancelarias	https://drive.google.com/open?id=1p1XuzYux0qNH-Si1C2mzNII
	Investigación de tamaño de mercado y tendencias de los ocho (8) países seleccionados como expositores: Argentina, Brasil, Colombia, España, Estados Unidos, México, Perú y Portugal. (EUROMONITOR)	Argentina	https://drive.google.com/open?id=0B4Xr4XbbB58FdmQ1UUX3W
		Brasil	https://drive.google.com/open?id=0B4Xr4XbbB58FY2JyQTUwSn
		Colombia	https://drive.google.com/open?id=0B4Xr4XbbB58FVEtaZFpZW
		España	https://drive.google.com/open?id=0B4Xr4XbbB58FeF8tXzQyMF
		Estados Unidos	https://drive.google.com/open?id=0B4Xr4XbbB58FcEtVdTdza3Vl
		Mexico	https://drive.google.com/open?id=0B4Xr4XbbB58FcTJJSgtXOVb
		Peru	-
		Portugal	https://drive.google.com/open?id=0B4Xr4XbbB58FSFFNskJ6Xzdf
	Búsqueda de principales marcas y compañías de los ocho (8) países seleccionados como expositores: Argentina, Brasil, Colombia, España, Estados Unidos, México, Perú y Portugal. (EUROMONITOR)	Principales marcas y compañías de países seleccionados	https://drive.google.com/open?id=1x8vOn5Vx7txNzC3AiNYXKnPyCpx6Q27Vn0L0063It68
	Creación de Bases de datos de empresas de moda infantil en Santander y Contacto telefónico invitándolos al evento de lanzamiento del Ambiente Virtual EIMI 2017	Listado empresas de moda infantil en Santander	https://drive.google.com/open?id=1WuUSD0EnlcNGTHJD-5_mmFG3Db1D0g70LGZe4FDop68
	Envío de mailings a bases de datos de empresarios de moda infantil santandereanos, adjuntando la invitación al evento en PDF	Invitación 1 Lanzamiento Ambient Virtual EIMI 2017	https://drive.google.com/open?id=0B4Xr4XbbB58FWHBMVY2wUEstlWs
	Creación de agenda del evento de lanzamiento del Ambiente Virtual EIMI 2017	Agenda 1 Lanzamiento - Ambiente Virtual EIMI 2017	https://drive.google.com/open?id=0B4Xr4XbbB58FX3EtSExPOHdaWfK

Figura 20 Informe de documentación ACOPI GLOBAL 2017

6. Conclusión

La realización del proceso de prácticas como coordinadora de la feria virtual del sistema moda y turismo de Acopi, permitió comprender la importancia de las tecnologías de la información y comunicación, ya que la transformación digital está cambiando la manera de hacer negocios, brindando la oportunidad de abrir nuevos mercados, haciendo que las limitaciones de distancia y el traslado no sean un problema para que compradores y vendedores de diferentes países del mundo realicen intercambios comerciales y se generen nuevos contactos a menores costos.

Durante este proceso se realizó el apoyo en el análisis y minería de datos para identificar los países con mayor potencial a invitar a la feria, posteriormente se realizó un seguimiento de expositores y compradores inscritos en el evento y se hizo parte de la organización y cubrimiento de los eventos que se realizaron en pro de dar a conocer la exposición virtual de moda realizada por Acopi.

Esta experiencia permitió reforzar los conceptos aprendidos durante la formación académica; poder contar con el apoyo y orientación del equipo de trabajo de Acopi fue fundamental para fortalecer conocimientos y habilidades en pro del desarrollo personal y profesional.

Referencias bibliográficas

- Beatriz Soto (2011) ¿Qué es un nicho de mercado? [Internet][29 ago. 2017] Disponible en:<https://www.gestion.org/marketing/investigacion-mercados/5196/que-es-un-nicho-de-mercado/>
- Cámara de comercio de Cali (2011) Ferias y ruedas de negocios: opciones para conocer y aprovechar [Internet][29 ago. 2017] Disponible en: <http://www.ccc.org.co/ferias-y-ruedas-de-negocios-opciones-para-conocer-y-aprovechar/>
- Damián Pérez Valdés (2007) ¿Qué son las bases de datos? [Internet][29 ago. 2017] Disponible en: <http://www.maestrosdelweb.com/que-son-las-bases-de-datos/>
- Ferias Virtuales (2015) ¿Qué es una Feria Virtual? [Internet][29 ago. 2017] Disponible en: <http://feriavirtual.co/caracteristicas/>
- Franz Valenzuela Presichi (2002) ¿Qué es el CRM y cuál es el verdadero significado? [Internet][29 ago. 2017] Disponible en: <http://www.tress.com.mx/boletin/Noviembre2002/crm.html>
- InboundCycle (2017) ¿Qué es el marketing digital o marketing online? [Internet][29 ago. 2017] Disponible en: <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/que-es-el-marketing-digital-o-marketing-online>
- Johan Norberg (2016) Globalización [Internet][29 ago. 2017] Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/globalizacion/>
- Julián Pérez Porto (2009) Definición de Gremio [Internet][29 ago. 2017] Disponible en: <https://definicion.de/gremio/>

Margaret Rouse (2013) Red Social Empresarial [Internet][29 ago. 2017] Disponible en:
<http://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Red-Social-Empresarial>

Marketing Digital (2015) ¿Qué es E-commerce o comercio electrónico? [Internet][29 ago. 2017]
Disponible en: <http://marketingdigital.bsm.upf.edu/e-commerce-comercio-electronico/>

Misterbox (2014) ¿Qué es el mailing o e-mail marketing? [Internet][29 ago. 2017] Disponible
en: <http://www.misterbox.es/que-es-el-mailing-o-e-mail-marketing/>

Quentin Audrain (2013) ¿Qué son los MarketPlaces y cómo sacar el máximo partido de ellos?
[Internet][29 ago. 2017] Disponible en: <https://www.prestashop.com/es/blog/que-son-los-marketplaces-y-como-sacar-el-maximo-partido-de-ellos>

Shujel (2008) ¿Qué es el estudio de mercado? [Internet][29 ago. 2017] Disponible en:
<http://www.blog-emprendedor.info/que-es-el-estudio-de-mercado/>

Apéndices

Apéndice A (Ver documento en medio digital)

Apéndice B (Ver documento en medio digital)

Apéndice C (Ver documento en medio digital)

Apéndice D (Ver documento en medio digital)

Apéndice E (Ver documento en medio digital)

Apéndice F (Ver documento en medio digital)

Apéndice G (Ver documento en medio digital)