

Informe final de opción de Grado Práctica empresarial – Synaptek S.A.S

Silvia Juliana Rocio Diaz Diaz

Informe final para optar el título de Negociadora Internacional

Director

Diego Ramírez Castellanos

Magíster en Dirección estratégica especialidad Tecnologías de la información

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de ciencias económicas, administrativas y contables

Facultad de Negocios Internacionales

2023

Dedicatoria

Dedico este proyecto con todas las fuerzas de mi corazón primeramente a Dios, que durante este camino fue mi guía especial, llenándome de sabiduría y talento para lograrlo. También a mi amado padre, quien desde el primer momento me dio todo su apoyo y que con esmero y amor hizo de esto, que algún día fue un sueño, una realidad. Te amo papi, gracias por demostrarme que siempre podemos encontrar fuerzas para seguir adelante. Finalmente, a mi gatito Ronn, siempre dispuesto a sacarme una sonrisa y brindarme su compañía.

Contenido

Introducción.....	13
1.Informe final de opción de Grado Práctica empresarial – Synaptek S.A.S.....	14
11. Contexto de la Práctica Empresarial	14
1.2 Justificación.....	14
1.2.1 <i>Objetivos</i>	16
1.2.2 Objetivo general	16
1.2.3 Objetivos específicos.....	16
2. Perfil de la Empresa	17
2.1 Razón Social de la empresa.....	18
2.2 Objeto Social de la empresa	18
2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa	18
2.4 Estructura organizacional.....	19
2.4.1 Misión de la empresa.....	19
2.4.2 Visión de la empresa	19
2.4.3 Organigrama de la empresa	20
2.5 Aspectos Económicos	20
2.5.1 Entorno Macroeconómico	20
2.5.2 Entorno Microeconómico	22
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	27
3.1 Cargo desempeñado	27

3.2 Funciones asignadas	27
3.3 Procesos, procedimientos y herramientas	28
4. Marco Conceptual y normativo	30
4.1 Marco Conceptual.....	30
4.2 Marco Normativo	31
5. Aportes	32
5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa	32
5.1.1 Identificación de la situación problemática	34
5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa.....	35
5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros obtenidos	61
5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo	62
6. Conclusiones y Recomendaciones	64
Referencias	66
Apéndices	69

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Portafolio de servicios de la empresa Synaptek S.A.</i>	24
Tabla 2. <i>Listado de funciones y horas asignadas</i>	27
Tabla 3. <i>Procesos, procedimientos y herramientas</i>	28
Tabla 4. <i>Impacto de los logros obtenidos</i>	61

Lista de figuras

Figura 1. <i>Organigrama Synaptek S.A.S.</i>	20
Figura 2. <i>Análisis PESTEL – Synaptek S.A.S.</i>	21
Figura 3. <i>Matriz de Porter – Synaptek S.A.S.</i>	23
Figura 4. <i>Matriz Ansoff – Synaptek S.A.S.</i>	25
Figura 5. <i>Presentación requisitos como exportador</i>	36
Figura 6. <i>Fotografía – Evidencia de asistencia a Apalanca Fest 2022</i>	37
Figura 7. <i>Fotografía – Evidencia de asistencia a conferencias por panelistas</i>	38
Figura 8. <i>Fotografía – Evidencia de reunión con gerencia para seguimiento de postulación a convocatoria Bancoldex</i>	38
Figura 9. <i>Análisis competidores</i>	40
Figura 10. <i>Documento elaborado para análisis de competidores</i>	42
Figura 11. <i>Imagen para el día internacional del higienista oral</i>	44
Figura 12. <i>Video para el día internacional del odontólogo</i>	45
Figura 13. <i>Video para el Congreso Internacional de Odontología realizado en Colombia</i>	46
Figura 14. <i>Video para el Congreso Internacional de Odontología - Invitación a odontólogos</i> ..	47
Figura 15. <i>Video para el día internacional del padre</i>	47
Figura 16. <i>Imagen para el día internacional del hombre</i>	48
Figura 17. <i>Imagen para área de cartera nacional e internacional</i>	49
Figura 18. <i>Imagen para recordatorio de pago nacional e internacional</i>	50
Figura 19. <i>Imagen para proceso de pago nacional e internacional</i>	50
Figura 20. <i>Captura de pantalla – Implementación de imagen con cliente Internacional.</i>	51

Figura 21. <i>Reunión para creación de software contable con capacidad de manejo internacional</i>	52
Figura 22. <i>Documentación de requisitos para creación de software contable internacional</i>	53
Figura 23. <i>Presentación de software contable para clientes nacionales e internacionales parte 1</i>	53
Figura 24. <i>Presentación de software contable para clientes nacionales e internacionales parte 2</i>	54
Figura 25. <i>Presentación de software contable para clientes nacionales e internacionales parte 3</i>	54
Figura 26. <i>Reunión para revisión de comportamiento del servidor con el uso del software contable parte 1</i>	55
Figura 27. <i>Reunión para revisión de comportamiento del servidor con el uso del software contable parte 2</i>	55
Figura 28. <i>Definición de requisitos mínimos para creación de protocolo de requerimientos internacionales</i>	57
Figura 29. <i>Revisión de avances del protocolo de requerimientos internacionales parte 1</i>	57
Figura 30. <i>Revisión de avances del protocolo de requerimientos internacionales parte 2</i>	58
Figura 31. <i>Diseño de Protocolo para la gestión de requerimientos de clientes internacionales en Confluence corporativo parte 1</i>	59
Figura 32. <i>Diseño de Protocolo para la gestión de requerimientos de clientes internacionales en Confluence corporativo parte 2</i>	60
Figura 33. <i>Excel para seguimiento de tickets con requerimientos de clientes internacionales</i>	61
Figura 34. <i>Certificado de curso de Innovación empresarial</i>	64

Lista de apéndices

Apéndice A. <i>Certificado de Cámara de Comercio de la empresa</i>	69
---	----

Resumen

En el presente informe se detalla la trayectoria de la practica empresarial, esta tiene como objetivo principal aplicar los saberes adquiridos desde la formación como futuro profesional en Negocios Internacionales para la ejecución de labores y actividades prácticas inherentes al área de estudio en la empresa Synaptek S.A.S, de cara a la materialización de los procesos de internacionalización, además se detallan los objetivos específicos que se desarrollan mediante el cumplimiento de las funciones asignadas de manera inicial por la empresa. Adicionalmente, se expone el perfil de Synaptek S.A.S., en donde se encuentran los componentes de la cultura organizacional, así como su organigrama y portafolio de productos, también se comparte un análisis tanto microeconómico como macroeconómico respaldado mediante matrices y otras herramientas utilizadas en el ejercicio de la practica realizada por el estudiante.

Finalmente, se entrega a la empresa como aporte un protocolo para la gestión de requerimientos técnicos de clientes internacionales, que genera un impacto a nivel estructural en la compañía y trae consigo un beneficio para el cliente final.

Palabras clave: Practica, matriz, requerimiento, protocolo, internacionalización.

Abstract

This report details the trajectory of the business practice, its main objective is to apply the knowledge acquired from the training as a future professional in International Business for the execution of tasks and practical activities inherent to the study area in the company Synaptek S.A.S, with a view to the materialization of the internationalization processes, the specific objectives that are developed by fulfilling the functions initially highlighted by the company are also detailed. Additionally, the profile of Synaptek S.A.S. is exposed, where the components of the organizational culture are found, as well as its organization chart and product portfolio, a microeconomic and macroeconomic analysis is also shared, supported by matrices and other tools used in the exercise of practice done by the student.

Finally, a protocol is delivered to the company as a contribution for the management of technical requirements of international clients, which generates a structural impact on the company and brings benefits to the end client.

Keywords: Practice, matrix, requirement, protocol, internationalization.

Glosario

Software: Según (Llamas, 2023) es “El conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora”

Factura: De acuerdo con (Donoso, 2023) es una “Cuenta en que se detallan con su precio los artículos vendidos o los servicios realizados y que se entrega al cliente para exigir su pago”

Competidor: (Quiroa, 2023) indica que un competidor es “Una persona individual o jurídica que compite dentro de un mercado determinado, ofreciendo bienes o servicios para poder obtener un beneficio económico.”

Internacionalización: (Quiroa, 2023) señala que el término internacionalización “Se emplea para designar la capacidad que alcanza una empresa de poder comercializar sus productos o localizarse en otro país del mundo, que no sea su país de origen.”

Financiación externa: La financiación externa de una empresa son los “Medios con los que cuenta ésta para hacer frente a sus compromisos de pago o para realizar inversiones productivas para un mayor crecimiento del negocio de forma sostenida en el tiempo.” (Roberto Vázquez Burguillo, 2023).

Estrategia: Tal como lo establece (Westreicher, 2023) la estrategia es “Un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos.”

Ventaja competitiva: Conforme a lo indicado por (Sevilla, 2023), una ventaja competitiva “Es cualquier característica de una empresa, país o persona que la diferencia de otras colocándole en una posición relativa superior para competir.”

Innovación: Cuando se habla de innovación se hace referencia a “un proceso que modifica elementos, ideas o protocolos ya existentes, mejorándolos o creando nuevos que impacten de manera favorable en el mercado” (Peiró, 2023).

Cliente: Para (Quiroa, 2023) un cliente “Es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa”

Introducción

En un mundo cada vez más interconectado, las empresas deben estar preparadas para satisfacer las necesidades de sus clientes en cualquier parte del mundo. Synaptek SAS, una empresa líder en soluciones tecnológicas, no es una excepción, por ende, busca estar a la vanguardia en el desarrollo de su software de gestión odontológica y medica mediante el constante estudio de su entorno comercial.

De esa manera, la práctica realizada por el estudiante con la empresa Synaptek S.A.S. busca mejorar los procesos para la gestión de solicitudes técnicas internacionales desarrolladas por el área de ingeniería, con el fin de aumentar la eficiencia en el cumplimiento de los requerimientos y la calidad del servicio ofrecido. Adicionalmente, se brindará apoyo a las áreas de finanzas y mercadeo en donde se espera proponer cambios en la administración de las mismas, debido a que carecen actualmente de una perspectiva internacional.

A lo largo del presente informe se realizará una contextualización de Synaptek S.A.S. en donde se exponen los componentes de la cultura organizacional de la empresa, así como su portafolio de productos, además, se expone la razón que justifica la vinculación del practicante a la empresa, los objetivos que tiene con el desarrollo de su práctica, las funciones que cumplirá durante el proceso y los resultados obtenidos.

1. Informe final de opción de Grado Práctica empresarial – Synaptek S.A.S

11. Contexto de la Práctica Empresarial

La empresa Synaptek S.A.S., ubicada en Bucaramanga, dedicada principalmente a las actividades relacionadas con el desarrollo de sistemas informáticos, fue pionera en la creación de un software modular dental 100% en la nube en el departamento de Santander, cuyo nombre comercial es DentOS, además, de ser una empresa líder en el mercado colombiano. Con el pasar de los años, la compañía se mantiene a la vanguardia, es por ello que regularmente está innovando su sistema, permitiéndole a los clientes acceder periódicamente a nuevas actualizaciones con el fin de facilitar la gestión clínica día a día, así como, otorgarles la tranquilidad de estar alineados a la normatividad exigida en el país por el Ministerio de Salud y la DIAN.

Debido a la versatilidad que tiene el software, Synaptek decidió diversificar su mercado, llegando de esta forma no solo a odontólogos, sino también a clínicas médicas y estéticas, incluso a contadores. En el año 2021, la empresa identificó nuevas oportunidades de expansión, debido al interés de algunos clientes extranjeros en adquirir el servicio, desde entonces, ha puesto en marcha gradualmente algunas acciones y desarrollos que permiten la exportación del servicio y está decidida en continuar aperturando nuevos países y tener mayor participación en los mercados extranjeros, es por esto, que se presenta la ocasión de realizar la práctica empresarial en Synaptek S.A.S.

1.2 Justificación

Como estudiante en negocios internacionales se reconoce la importancia que tiene el participar en los procesos de internacionalización desde un escenario real en el que es posible

indagar y proponer nuevas prácticas en las empresas, así como explorar sectores en los cuales se ha tenido muy poca participación en Santander, como lo es el sector de los servicios, específicamente en empresas que desarrollan software y de esta forma ampliar habilidades a nivel técnico y manejo de nuevas tecnologías que serán de gran provecho en el campo profesional actual, puesto que el manejo de las herramientas técnicas hace parte del presente y del futuro de cualquier profesional.

Synaptek SAS, una empresa que está en crecimiento con ambiciones de internacionalización, enfrenta una necesidad de personal profesional en algunas áreas de la empresa. En este contexto, la vinculación del estudiante en prácticas empresariales se presenta como una solución efectiva para analizar el funcionamiento actual, además de proporcionar una oportunidad para que este adquiera experiencia práctica en el mundo empresarial. El estudiante podría aportar nuevas perspectivas y conocimientos a la compañía, lo que ayudaría a la empresa a comprender mejor los mercados extranjeros y a identificar oportunidades y desafíos en el proceso de internacionalización.

Actualmente Synaptek SAS a pesar de encontrarse presente en otros países, no realiza un estudio previo para determinar las adaptaciones que debe tener el software para el ingreso, sino que, por el contrario, luego de que es adquirido por un cliente en el exterior, este mismo es quien le manifiesta a la empresa las necesidades que tiene y sobre la marcha es que se desarrollan los requerimientos de los clientes. Es por esto, que a partir de esta práctica empresarial se espera generar diversas propuestas debidamente documentadas que permitan mejorar los procesos para que la empresa esté en la capacidad de dar adecuadamente respuesta a nuevas especificidades internacionales.

1.2.1 Objetivos

A continuación, se enunciarán los objetivos a los que se dirigen las acciones de la opción de practica elegida: Practica empresarial, con el propósito de mejorar los procesos internos realizados por Synaptek S.A.S. en miras de su proceso de internacionalización.

1.2.2 Objetivo general

Aplicar los saberes adquiridos desde la formación como futuro profesional en Negocios Internacionales para la ejecución de labores y actividades prácticas inherentes al área de estudio en la empresa Synaptek S.A.S., de cara a la materialización de los procesos de internacionalización.

1.2.3 Objetivos específicos

- Realizar labores de gestión administrativa para el perfeccionamiento de convenios con entidades públicas nacionales de acuerdo a la normatividad establecida en la materia que faciliten el desarrollo de actividades a nivel internacional.
- Participar activamente en los procesos desarrollados por las áreas de Finanzas y Mercadeo que interfieren en la gestión y atención de clientes internacionales, a fin de contribuir al logro de los objetivos de la organización.
- Coadyuvar al área de ingeniería mediante la creación de un protocolo para la gestión de requerimientos técnicos de clientes internacionales.

2. Perfil de la Empresa

Las empresas tecnológicas han revolucionado la forma de vida en los últimos años, y su importancia no puede ser subestimada. Estas compañías se encuentran en la vanguardia de la innovación y la creación de soluciones que impulsan el progreso en todos los aspectos de la sociedad debido a que están constantemente desarrollando nuevas tecnologías y productos que mejoran la eficiencia y productividad, desde aplicaciones móviles que simplifican tareas diarias hasta plataformas en la nube que optimizan los procesos empresariales, estas empresas están transformando la forma en la que trabaja y se relaciona la sociedad. Además, desempeñan un papel crucial en la economía global.

Es por esta razón que nace Synaptek SAS, una empresa tecnológica 100%, bajo el modelo home office, fundada en 2013 por su actual gerente Javier Nuñez, con una visión clara: aprovechar las últimas tendencias tecnológicas para transformar la forma en que las empresas odontológicas y medicas gestionan y optimizan sus procesos. La empresa surgió en un momento en que la digitalización y la automatización estaban ganando fuerza en el mundo empresarial, y se propuso aprovechar al máximo estas oportunidades creando a DentOS.

Desde sus inicios, Synaptek SAS se enfocó en desarrollar soluciones innovadoras y personalizadas. Su objetivo era ofrecer herramientas tecnológicas que les permitieran a estas empresas mejorar su eficiencia, reducir costos y tomar decisiones más informadas mediante la implementación de un software modular que ofrece módulos de pacientes, agenda, pagos, estadísticas en su plan básico y módulos como mercadeo, contabilidad, inventarios, facturación electrónica y nomina para planes más avanzados. La empresa experimentó un crecimiento constante a lo largo de los años, gracias a su enfoque en la calidad y la satisfacción del cliente, ganando una reputación sólida en el mercado al ofrecer soluciones integrales.

Con el tiempo, la compañía se expandió a nivel internacional, estableciendo alianzas estratégicas con clínicas líderes en diferentes países. Esta expansión global permitió acceder a nuevos mercados y ampliar su base de clientes. Hoy en día, Synaptek SAS se ha convertido en un referente en el ámbito de la transformación digital empresarial, apostándole a nuevas tecnologías como la inteligencia artificial y el análisis de datos, para ofrecer soluciones aún más avanzadas y potentes, así como en búsqueda de diversificar abruptamente su mercado como resultado del desarrollo de una versión 2.0.

2.1 Razón Social de la empresa

La razón social de la empresa es Synaptek S.A.S.

2.2 Objeto Social de la empresa

De acuerdo con la Clasificación Industrial Internacional Uniforme De Todas Las Actividades Económicas, la empresa Synaptek SAS tiene como objeto social principal el desarrollo de actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos, así mismo, podrá realizar cualquier otra actividad económica similar lícita tanto en Colombia como en el extranjero. La sociedad podrá llevar a cabo, en general, todas las operaciones, de cualquier naturaleza que ellas fueren, relacionadas con el objeto mencionado, así como cualesquiera actividades similares, conexas o complementarias o que permitan facilitar o desarrollar el comercio o la industria de la sociedad (DANE, 2012).

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

- Jefe inmediato: Javier Alexis Núñez Suarez.

- Dirección: Cra 27 a 81-04 apto 101
- Teléfono: 300 215 8902
- Correo electrónico: Javierns@outlook.com

2.4 Estructura organizacional

A continuación, se detallarán los componentes de la cultura organizacional manejados por Synaptek S.A.S. como lo son la misión, visión y el organigrama con el fin de tener una idea clara sobre el carácter de la compañía y lo que pretende reflejar a sus grupos de interés.

2.4.1 Misión de la empresa

Según el Newsletter, la misión de la empresa es “Optimizar la práctica médica y odontológica, siendo una herramienta integral para los profesionales de la salud que permita gestionar todas las áreas de la clínica en el menor tiempo posible.” (Gutierrez [@ElianaGutierrez], 2022).

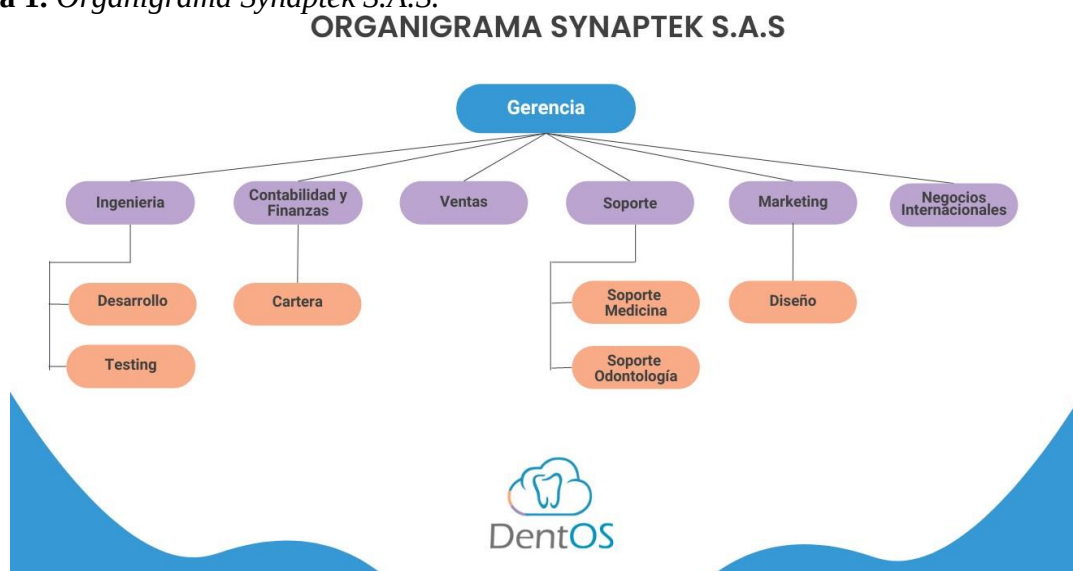
2.4.2 Visión de la empresa

Según el Newsletter, la visión de la empresa es: Convertirnos en la herramienta insignia de los profesionales de la salud, transformando desde un desarrollo modular la centralización de la gestión clínica en la nube, permitiendo el acceso sin restricciones a toda la información en cualquier momento y desde cualquier dispositivo. (Gutierrez [@ElianaGutierrez], 2022).

2.4.3 Organigrama de la empresa

Tal como se observa en la figura 1 compartida a continuación, el organigrama manejado por DentOS es de carácter funcional ya que agiliza la comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos, favorece la asignación de responsabilidades a sus empleados y contribuye a la descentralización al momento de tomar decisiones.

Figura 1. Organigrama Synaptek S.A.S.



Tomado de Newsletter, 2022.

2.5 Aspectos Económicos

En este apartado se encuentra enmarcado el entorno macroeconómico y microeconómico de Synaptek S.A.S. mediante el uso de matrices que permiten evaluar y comprender los aspectos de la economía en sus diferentes niveles que influyen en la empresa.

2.5.1 Entorno Macroeconómico

Examinar el entorno macroeconómico de una empresa adquiere relevancia debido a su capacidad para suministrar datos esenciales acerca de las circunstancias económicas generales que

rodean su funcionamiento. Esta evaluación capacita a la empresa para adoptar elecciones fundamentadas, detectar posibilidades y amenazas, adaptar estrategias, prever alteraciones en la demanda del mercado, mantener su competitividad y planificar con eficacia. A continuación, se implementará una matriz de análisis PESTEL con el objetivo de conocer a detalle los aspectos del entorno macroeconómico que tienen influencia en Synaptek S.A.S. El análisis PESTEL es una técnica descriptiva utilizada para comprender el entorno en el que opera una empresa. Su objetivo es examinar en detalle los diversos elementos que rodean a un negocio, como, por ejemplo, los aspectos económicos, políticos, ambientales, socioculturales, psicológicos y legales (Licari, 2022).

Figura 2. Análisis PESTEL – Synaptek S.A.S.

Análisis Pestel		
Factores Políticos • Políticas gubernamentales: Las políticas gubernamentales relacionadas con el sector tecnológico y de salud pueden influir en las operaciones de la empresa. Esto incluye regulaciones específicas para el desarrollo y comercialización de software, así como programas de apoyo a la innovación y la tecnología en el campo odontológico. • Relaciones internacionales: Las políticas internacionales y los acuerdos comerciales entre los países pueden influir en el acceso a los mercados internacionales y en las barreras comerciales. La empresa debe estar al tanto de los tratados y acuerdos comerciales para aprovechar las oportunidades y mitigar los posibles obstáculos. • Incentivos y subsidios: La existencia de incentivos fiscales y subsidios para empresas de tecnología y salud puede tener un impacto significativo en los costos y la rentabilidad de la empresa. Estos incentivos pueden incluir exenciones fiscales, subsidios a la investigación y desarrollo, o programas de financiamiento preferencial.	Factores Economicos • Disponibilidad de financiamiento: La disponibilidad de financiamiento, ya sea a través de préstamos bancarios, inversores o programas de apoyo gubernamental, puede afectar la capacidad de la empresa para expandirse, desarrollar nuevos productos y competir en el mercado. • Costos de mano de obra: Los costos laborales, como salarios y beneficios, pueden tener un impacto en los costos operativos de la empresa. • Inflación: La inflación puede afectar los costos de producción y los precios de venta. Si la inflación es alta, puede aumentar los costos de desarrollo y producción de software, lo que puede tener un impacto en los márgenes de beneficio de la empresa y la compra del software por los clientes. • Tasa de cambio: Si la empresa opera en múltiples países, las fluctuaciones en las tasas de cambio pueden afectar sus costos de producción, precios de venta y rentabilidad. Los cambios en las divisas pueden influir en la competitividad de la empresa en los mercados internacionales.	Factores Sociales • Acceso a la tecnología: La disponibilidad y accesibilidad a la tecnología pueden influir en la adopción del software odontológico. Es importante tener en cuenta las brechas digitales y asegurarse de que el software sea accesible para diferentes grupos demográficos y regiones. • Conciencia sobre la salud bucal: La conciencia creciente sobre la importancia de la salud bucal puede influir en la demanda de servicios y tecnología odontológica. Los pacientes y profesionales de la salud pueden estar más dispuestos a invertir en soluciones de software que mejoren la calidad de los servicios y la experiencia del paciente. • Capacitación y formación: La empresa debe desempeñar un papel en la capacitación y formación de profesionales de la salud en el uso efectivo del software odontológico promoviendo la adopción de la tecnología en el sector. • Impacto social: Contribuye positivamente a la sociedad mediante la creación de empleos en nuevas tecnologías, beneficiando las comunidades donde opera.
Factores Tecnológicos • Innovación tecnológica: Los avances en tecnología, como la inteligencia artificial, la realidad virtual o el análisis de datos, pueden influir en el desarrollo de software odontológico y en las capacidades que ofrece. • Competencia tecnológica: La presencia de competidores establecidos y emergentes en el mercado de software odontológico puede influir en la demanda, los precios y la diferenciación del producto. • Infraestructura tecnológica: La calidad en infraestructura tecnológica, como Internet de alta velocidad, pueden afectar la accesibilidad y el rendimiento del software, así como la disposición de servidores aptos para procesar la información y distribuirla sin ninguna dificultad. • Ciberseguridad: La empresa debe implementar medidas sólidas de ciberseguridad para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos de los pacientes como tecnologías de encriptación, autenticación y protección contra ataques cibernéticos. • Actualización y soporte técnico: Disponibilidad de actualizaciones periódicas y un soporte técnico eficiente para su software.	Factores Ecologicos • Impacto en la salud ambiental: La empresa debe considerar el impacto de su software en la salud ambiental. Por ejemplo, si el software reduce el uso de papel y la necesidad de registros físicos en las clínicas dentales, contribuirá a la reducción de la deforestación y a la conservación de los recursos naturales. • Sostenibilidad y huella ambiental: La empresa debe evaluar y reducir su huella ambiental a lo largo de todo su ciclo de vida, desde el desarrollo del software hasta su implementación y uso. Esto implica adoptar prácticas sostenibles en la gestión de recursos, minimización de residuos y eficiencia energética. • Educación y conciencia ambiental: La empresa puede contribuir a la conciencia ambiental brindando información y recursos a los profesionales de la salud y a los pacientes sobre la importancia de la sostenibilidad en el campo odontológico. Esto puede incluir capacitación sobre prácticas sostenibles y la promoción del uso responsable de los recursos naturales.	Factores Legales • Contratos y acuerdos: La empresa debe tener en cuenta las leyes y regulaciones relacionadas con los contratos, acuerdos de licencia y protección de datos al establecer relaciones con sus clientes y proveedores. • Normativas de protección de datos: Las leyes de privacidad y protección de datos pueden requerir que la empresa implemente medidas adicionales de seguridad y privacidad, lo que podría afectar la forma en que desarrolla y comercializa su software. • Normativas de salud y control: Las regulaciones en el sector de la salud pueden requerir que el software cumpla con ciertos estándares de seguridad, documentación y precisión para su uso en clínicas odontológicas, así como, en el manejo de la administración contable. • Protección de la propiedad intelectual: Las leyes de propiedad intelectual son importantes para proteger los derechos de autor y las patentes del software desarrollada por la empresa.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de Software como negocio (Fernández, 2010) y Mercado Dental (Rosso, 2014).

2.5.2 Entorno Microeconómico

Para Synaptek S.A.S. examinar el entorno microeconómico es esencial ya que proporciona una visión detallada de las fuerzas internas que afectan su éxito. Esto incluye factores como la demanda específica de soluciones de software, la competencia en el mercado, la eficiencia en el desarrollo y los costos asociados. Analizar estos elementos permite a la empresa adaptar su enfoque, identificar áreas para la innovación, tomar decisiones estratégicas informadas y mantener su posición competitiva en la industria tecnológica en constante evolución. Para revisar el entorno microeconómico de la compañía se construye una Matriz de Porter. El diagrama estratégico conocido como las 5 Fuerzas de Porter es ampliamente utilizado en el mundo empresarial para analizar las fuerzas competitivas que afectan a una empresa. Su objetivo es aprovechar las oportunidades del mercado y mitigar las posibles amenazas. Esta herramienta consta de cinco fuerzas principales: el poder de los clientes, la amenaza de nuevos competidores, el poder de los proveedores, la amenaza de productos sustitutos y la rivalidad competitiva (Simla, 2021).

Figura 3. Matriz de Porter – Synaptek S.A.S.

Matriz 5 fuerzas de Porter

5 fuerzas de Porter	Oportunidades	Amenazas
Poder de negociación de los clientes - Comprador que es un gran cliente. - Cientes compran de varios vendedores. - Cliente cambia a proveedor de bajo costo. - Cliente adquiere grandes cantidades.	- Gracias a que DentOS esta innovando constantemente, maneja a grandes clientes que dominan el sector como Fundación Mariana, City Dent, Marlon Becerra, entro otros. - DentOS puede acoger a pequeños, medianos y grandes clientes debido a la atención brindada por el personal y a los cambios personalizables que ofrece.	- La empresa tiene clientes que dominan la prestación del servicio en cuanto a costo y operatividad. - DentOS tiene competencia de bajo costo, que en algunas ocasiones logra captar la atención de sus clientes.
Poder de negociación de los proveedores - Productos con pocos sustitutos y son importantes para el comprador. - No es importante para el proveedor la industria del comprador. - Cambio de proveedor por diferenciación es costoso.	- La organización maneja mas de un servidor, por lo tanto no depende de un solo proveedor. - Synaptek S.A.S esta en la capacidad de hacer desarrollar y reemplazar a algunos de sus proveedores, como lo es el de facturación, CRM, soporte al cliente, etc. - Si bien la industria de la empresa no es importante para el proveedor, se ve forzado a cumplir con altos estándares debido a la presión de otras industrias.	- Los proveedores tienen monopolio debido a la especificidad y especialidad del servicio, como lo son los servidores que deben cumplir con una alta capacidad de respuesta y estabilidad. - Migrar a un software diferente puede ser un proceso tedioso.
Amenaza de nuevos competidores entrantes - Normativa gubernamental. - Fidelidad a una marca. - Competencia que es economía de escala. - Ventajas en el costo.	- DentOS y ClinicOS cuentan con absolutamente toda la normatividad exigida en el sector y es caracterizado por su rigurosidad, sin embargo, tambien tiene la capacidad de adaptarse al deseo de cada cliente. - La empresa brinda la mejor oferta en calidad/costo. - Gran parte de sus clientes soy fieles a la compañía debido a la calidad ofrecida, el servicio de atención al cliente y requerimientos personalizado.	- La compañía tiene un gran competidor internacional, que esta liderando el mercado mas cercano. - Uno de los competidores entrantes para DentOS plagio el software, esto fue posible debido a como se comercializa este servicio en el sector y puede representar una amenaza por el precio bajo ofrecido.
Rivalidad competitiva - Numero de competidores. - Diferenciación de productos. - Crecimiento de la industria. - Costos de cambio.	DentOS y ClinicOS se diferencian a la competencia en la cantidad de módulos ofrecidos, la mayoría de los softwares se enfocan en ofrecer lo basico a las clinicas medicas y odontologicas, mientras que Synaptek ofrece un servicio que va mas alla, dandole una mirada holistica a las clinicas, entendiendolas como empresas con multiples necesidades, por tal razon, su rigurosidad en normatividad y desarrollo.	- Si bien la industria incrementa de manera lenta, en algún punto puede representar una amenaza para Synaptek debido a la facilidad de copiar el desarrollo modular ofrecido por otro software. - Internacionalmente existe competidores muy fuertes con un nivel de desarrollo avanzado en la industria clinica, especificamente.
Amenaza de productor o servicios sustitutos Diferentes productos van incrementando la capacidad de suplir las misma necesidades en los clientes.	- Para los servicios ofrecidos actualmente por la compañía no existe amenaza de productos sustitutos, principalmente con la industria Clinica, debido a que requieren de unos tecnicismos avanzados y solo otros softwares clinicos podrían realizar la misma labor. - Synaptek ha desarrollado nuevos módulos que contribuyen a que los clientes dejen sus demás proveedores.	Con los nuevos servicios que serán ofrecidos como VetOS y el servicio individual de facturación avanzada, si existen productos sustitutos, pues el nicho de la empresa se expandirá abruptamente, hay softwares médicos que podrían usarse con animales, asi como módulos ofrecidos por otras empresas que ofrezcan facturación, softwares contables, entro otros.

2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

Tal como se observa en la Tabla 1, dispuesta a continuación la empresa Synaptek S.A.S. tiene dividida la oferta de sus servicios en dos grandes categorías, estas son: DentOS, enfocado en servicios odontológicos y ClinicOS, este se centra en los servicios generales de salud. El software está compuesto de diferentes funciones gracias a su desarrollo modular, de esta manera, se pueden añadir de manera individual nuevos módulos según el requerimiento del cliente.

Tabla 1. *Portafolio de servicios de la empresa Synaptek S.A.*

Categoría	Descripción del servicio
DentOS	Dentos es un software dental 100% en la nube, que presta un servicio integral enfocado en la optimización, seguridad, normatividad y facilidad de la práctica odontológica ya sea para una unidad, un consultorio o una clínica odontológica.
ClínicOS	Clínicos es un software medico 100% en la nube, que presta un servicio integral enfocado en la optimización, seguridad, normatividad y facilidad de la gestión asistencial para los servicios de salud como clínicas, consultorios y estéticas.
Módulos individuales	
Marketing	Módulo individual que facilita la gestión de mercadeo de las clínicas, desde el envío de información, control de asistencia, seguimiento de pacientes y generación de reportes que permiten evaluar su desempeño.
Inventarios	Módulo individual que permite administrar el manejo y control de inventario ya sean productos, insumos o servicios.
Contabilidad Avanzada	Módulo individual que ofrece al contador de la empresa la opción de parametrizar todo el sistema contable interno y generar reportes periódicos de manera automática.
Nómina Electrónica	Módulo individual que permite liquidar la nómina de los empleados de la empresa y enlazar de manera directa la transmisión del documento a la DIAN.
Facturación Electrónica	Módulo individual que permite generar, almacenar y transmitir a la DIAN las facturas electrónicas de venta.

Tomado de: Newsletter, 2022

2.7 Aspectos del Mercado que atiende la empresa

Es fundamental para Synaptek SAS, una empresa desarrolladora de software odontológico, revisar los aspectos del mercado debido a que este análisis brinda información crucial sobre la

demanda de soluciones en el ámbito odontológico, las tendencias tecnológicas en el sector y la competencia existente. Al comprender estos factores, la empresa puede adaptar sus productos para satisfacer las necesidades específicas de los profesionales de la odontología, anticipar cambios en la industria y mantener una ventaja competitiva al ofrecer soluciones innovadoras y adecuadas a las demandas del mercado. Para revisar los aspectos del mercado que atiende la empresa se desarrollara una matriz Ansoff. La Matriz de Ansoff es una herramienta que asiste a las empresas en la elección de la estrategia que deben seguir, tomando en cuenta dos variables: producto y mercado. Estas variables pueden tener dos valores posibles: nuevo o existente (Consuunt, 2023). Como resultado, se obtiene una matriz de 2x2 que, en función de estos valores, sugiere diferentes estrategias.

Figura 4. Matriz Ansoff – Synaptek S.A.S.

Matriz Ansoff	
Mercado existente	Desarrollo del producto DentOS v2 Software Odontológico con gestión de clientes, facturación avanzada, CRM + módulos antiguos.
	Penetración del mercado DentOS v1 Software Odontológico con pacientes, pagos, agenda, mercadeo, estadísticas, contabilidad, FE, NE entro otros.
Nuevo mercado	Diversificación VetOS Software veterinario con gestión de clientes, facturación avanzada, CRM + módulos antiguos.
	Desarrollo del mercado ClinicOS Software médico con pacientes, pagos, agenda, mercadeo, estadísticas, contabilidad, FE, NE entro otros.
	Nuevo producto
	Producto existente

Para el desarrollo de esta matriz se tomó como producto cada uno de los softwares ofrecidos por Synaptek S.A.S., tanto los que están en funcionamiento con los clientes, como los que ya están en proceso de prueba para salir al mercado de acuerdo a sus versionados. A continuación, se realizará una explicación de acuerdo a las 4 estrategias de crecimiento.

- a. *Desarrollo del producto:*** Aquí se unen los mercados tradicionales con los productos nuevos. Es esta categoría se encuentra ubicado Dentos v2, debido a que esta dirigido al mismo mercado (odontólogos) pero con un desarrollo del producto, este cuenta con los módulos convencionales, sin embargo, aquí se adicionan al software los modulo para gestión de clientes, facturación avanzada y el CRM.
- b. *Penetración del mercado:*** Aquí se unen los mercados tradicionales con los productos tradicionales. En este apartado está ubicado DentOS v1, pues este va dirigido al mismo segmento de mercado (odontólogos) que ya se encuentra definido y esta categorizado para la empresa como su producto tradicional, con mayor antigüedad y además, con el que ha ganado gran posicionamiento en el mercado.
- c. *Diversificación:*** Aquí se unen los nuevos mercados con los productos nuevos. En esta sección está posicionado VetOS, el nuevo desarrollo de la empresa en proceso de pruebas finales, que va dirigido a un nuevo mercado (veterinarios) y que también, es un nuevo producto, pues está adaptado en sus formularios a las necesidades de las clínicas veterinarias y la normatividad exigida.
- d. *Desarrollo del mercado:*** Aquí se unen los mercados nuevos con los productos tradicionales. En este grupo se encuentra ubicado ClinicOS, que va dirigido a un segmento de mercado nuevo para la empresa como lo son las (clínicas médicas y similares), buscando

ampliar su nicho, pero ofreciendo un software convencional para el sector y para la empresa.

3. Cargo y funciones desempeñadas

A lo largo de este capítulo, se conocerán los detalles del cargo ocupado por el practicante en Synaptek SAS, que permitieron la colaboración en diversos proyectos y la adquisición de conocimientos valiosos sobre el funcionamiento interno de la organización, las funciones asignadas por el gerente que contribuyeron de manera efectiva al logro de los objetivos de la empresa y los procesos, procedimientos y herramientas utilizados en el día a día. Esta información permitirá obtener una visión más clara de la experiencia en el entorno empresarial.

3.1 Cargo desempeñado

El cargo designado a desempeñar por Javier Núñez, gerente de Synaptek S.A.S. es el de Asistente en el departamento de negocios internacionales.

3.2 Funciones asignadas

Las siguientes funciones corresponden a las actividades que serán requeridas para el ejercicio de la práctica empresarial:

Tabla 2. *Listado de funciones y horas asignadas*

Funciones
Gerencia estratégica
Investigar que entidades públicas nacionales brindan beneficios a empresas exportadoras.
Asistir a eventos de carácter empresarial en representación de Synaptek S.A.S con el fin de evaluar oportunidades de financiamiento.
Documentar los requisitos necesarios para formalizar el proceso de exportación de servicios.

Funciones
Marketing internacional
Análisis de competidores internacionales.
Cartera Internacional
Revisión del sistema actual de facturación y cartera para clientes internacionales
Ingeniería cliente internacional
Documentar un nuevo protocolo para la gestión de requerimientos técnicos internacionales para el área de ingeniería

3.3 Procesos, procedimientos y herramientas

A continuación, se detallan los procesos solicitados por Synaptek S.A.S. de acuerdo a las funciones establecidas al estudiante para el desarrollo de su práctica empresarial con el fin de que este genere unos cambios en la gestión interna de la compañía, también se exponen los procedimientos realizados para lograr ejecutar cada una de las actividades y, finalmente, se indican las herramientas dispuestas por el medio y por la empresa para lograr ejecutar las labores. Ver tabla 3.

Tabla 3. Procesos, procedimientos y herramientas

Proceso	Procedimiento	Herramienta
Gerencia Estratégica	Investigación Realizar investigación sobre entidades publicas nacionales que brinden beneficios a empresas exportadoras de servicios en Colombia a los que Synaptek S.A.S. pueda aplicar, clasificarlos de acuerdo al tipo de entidad y socializarlos con el área de Finanzas y con Gerencia periódicamente.	Se dispone del Google para realizar la búsqueda de la información en las respectivas páginas de las entidades. Para la organización de los datos se utiliza Excel. Para el almacenamiento se dispone del Confluence corporativo. Para socialización de información se utiliza Canva. Como medio de reunión, se utiliza el Zoom corporativo.
Gerencia Estratégica	Asistencia a eventos de financiamiento Asistir y participar activamente en eventos de tipo financiero costeables y de interés general escogidos por Synaptek SAS en representación de	Se hace uso del calendario de eventos de Bancóldex y la programación ofrecida por la Cámara de comercio. Se dispone de presupuesto asignado por la empresa para la asistencia.

Proceso	Procedimiento	Herramienta
Gerencia Estratégica	la empresa con el fin de obtener financiamiento. Documenta requerimientos para ser exportador Identificar y registrar las características, requisitos, documentos y procesos necesarios para que Synaptek SAS logre formalizar su registro como exportador de servicios y convertirlos en DTV1.	Como medio de búsqueda se utiliza Google y se consulta en las respectivas páginas. Para organización de la información se utiliza Word. Como espacio de almacenamiento se dispone de Confluence corporativo. Para solicitud de ejecución se utiliza la sección Backlog-Jira.
Marketing Internacional	Análisis competidores internacionales Investigar e identificar los mayores competidores a nivel internacional para Synaptek con su producto actual DentOS / Versión 1, caracterizar los competidores y buscar ventajas competitivas y desventajas con el fin de generar estrategias en compañía del área de mercadeo.	Se utilizan como medio de investigación Google, Instagram corporativo, Tik tok corporativo. Se organiza información en Word. Como medio de comunicación se dispone de Slack corporativo. Como espacio de almacenamiento, Confluence corporativo
Cartera Internacional	Revisión software y proceso de facturación Revisar de forma detallada el proveedor de facturación utilizado por la empresa, identificar los detalles faltantes para facturar clientes internacionales, documentar lo encontrado y solicitar requerimiento a ingeniería para nuevo desarrollo de software de facturación.	Como software de facturación se tiene a Alegra. Como sistema para documentar y solicitar requerimientos se tiene Confluence corporativo. Se utiliza Zoom y Discord como espacios de comunicación entre áreas de finanzas, Ingeniería y practicante.
Ingeniera Cliente Internacional	Creación de protocolo para gestión de requerimientos internacionales Programar reuniones individuales con las áreas de ingeniería, mercadeo y ventas para identificar procesos que se realizan y aprender sobre las metodologías de trabajo usadas por las diferentes áreas, diseñar protocolo que permita unificar procesos para realizar la gestión de requerimientos internacionales con antelación.	Se utiliza Zoom y meet como espacios de reunión. Como fuentes de información se dispone de Jira y Clientify corporativos. Como espacio para elaboración de protocolo se establece Confluence corporativo.

Adaptado de Synaptek S.A.S., 2023

4. Marco Conceptual y normativo

A continuación, serán compartidos el marco conceptual y el marco normativo utilizado en el desarrollo de la práctica.

De acuerdo con lo establecido por *ASESNEG* (2018):

Los Marcos Normativos son un conjunto de leyes, normas y reglamentos que son aplicables a las funciones o actividades que se planea llevar a cabo y que deben ser identificados para que las actividades se realicen de manera armónica, sin incurrir en riesgos de tipo legal. (párr. 4)

En cuanto al marco conceptual, según (Rhoton, 2020) hace referencia a “la recopilación, sistematización y exposición de los conceptos fundamentales para el desarrollo de una investigación”. (párr. 2)

4.1 Marco Conceptual

Para el desarrollo del informe y de la practica empresarial fue empleado el siguiente marco conceptual por parte del practicante:

Según (Indeed, 2022) los negocios internacionales son “el conjunto de intercambios y transacciones de bienes y servicios, privados y gubernamentales, entre dos o más países. Es la compraventa que se lleva a cabo a través de las fronteras e implica ventas, inversiones, logística y transporte”

Para el desarrollo de la opción de grado escogida, se trae a mención el termino empleado por Bourdieu (1990):

La práctica profesional es una experiencia de aprendizaje que se lleva a cabo en un entorno de trabajo real, en la que los estudiantes pueden aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos en el aula y adquirir experiencia laboral relevante en su campo de estudio.

Uno de los conceptos importantes a manejar en el mundo entorno empresarial es el mercadeo, según Grupo Esneca (2020) mercadeo constituye:

“Una serie de técnicas y acciones por las que una marca es capaz de conocer las necesidades de su público, con lo que es capaz de ofrecer un producto “perfecto” y satisfacer sus necesidades, ampliando el número de clientes interesados en ello”. (párr. 1)

Por otra parte, un protocolo corporativo es un conjunto de reglas internas que se deben cumplir dentro de una empresa. Estas directrices establecen las pautas de conducta y los métodos para llevar a cabo las operaciones diarias o acciones en circunstancias específicas (Rodríguez, 2022). Este concepto fue utilizado como base para la propuesta de valor.

4.2 Marco Normativo

Para el desarrollo de la practica empresarial se implemento el siguiente marco normativo:

Ley 1581 de 2012: Se garantiza el reconocimiento y la salvaguardia del derecho de todas las personas a estar informadas, mantener actualizados y corregir los datos que hayan sido recopilados sobre ellas en bases de datos o archivos susceptibles de ser procesados tanto por entidades públicas como privadas (Función pública, 2012).

Ley 23 de 1982: Establece las normas que rigen los derechos morales y económicos otorgados por la ley a los creadores (derechos de autor), simplemente por el acto de crear una obra literaria, artística o científica, ya sea que esté publicada o no, es este caso, aplica para el desarrollo de software odontológico (Secretaría del Hábitat Bogotá, 2020).

Norma ISO/IEC 27002: Se trata de una norma reconocida a nivel global que se utiliza como punto de referencia para llevar a cabo controles al implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Esta norma abarca aspectos como el control de acceso a datos, el uso de técnicas criptográficas para proteger información confidencial y la gestión de claves (Thales, 2013).

5. Aportes

En el siguiente apartado se presenta la propuesta de valor agregada por parte del practicante a Synaptek S.A.S, denominada protocolo para la gestión de requerimientos técnicos de clientes internacionales, así como el impacto desde los resultados y los aportes dados por la empresa.

5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa

Synaptek S.A.S. es una empresa Santandereana desarrolladora de software, que ha centrado sus actividades hasta el momento en el desarrollo y venta de software odontológico. Para finales del año 2025 se espera que el software colombiano representaba el 5% del PIB nacional. Para finales de 2020 traía un incremento del 18 en la industria en comparación con otros sectores, pues esta genera ventas anuales por \$21 billones según la presidenta de Fedesoft, además, indica que uno de los sectores con mayores oportunidades en este campo, es el sector salud y entre las fortalezas que se destacan se encuentran los servicios de trabajo remoto y trabajo en casa, ya que adquirieron mucha importancia en los últimos años (Arturo, 2020).

Entre los retos presentados por la presidenta de Fedesoft se encuentra el de la internacionalización del sector, el fin de esto es que se presenten nuevas oportunidades y mercados que no son tan percibidos al interior de Colombia (Arturo, 2020).

Synaptek S.A.S. necesita emprender un proceso de reestructuración, mejorar la gestión de manera profesional y planificar estratégicamente para lograr la internacionalización de su software. El primer paso consiste en llevar a cabo una investigación exhaustiva, seleccionar los mercados objetivo y comenzar a adaptar el producto. Desde una perspectiva técnica, la internacionalización implica la planificación y el análisis del producto, teniendo en cuenta todos los aspectos relevantes. Posteriormente, se realiza la localización del producto, que se centra en adaptar el contenido lingüísticamente al mercado objetivo (Araújo, 2015).

Para Araújo (2015) se pueden entender que existen 2 áreas de estudio que se encuentran involucradas en lo que refiere a la adaptación, internacionalización y localización, que son definidas así:

Se entiende por internacionalización el proceso de desarrollo de un producto para funcionar con datos en diversos idiomas y que puede adaptarse a diversos mercados sin cambios de ingeniería. La localización es el proceso, subsecuente a la internacionalización, de traducción y adaptación de un determinado producto, teniendo en cuenta el conjunto de convenciones culturales de un determinado mercado. Un código fuente internacionalizado es un requisito básico para las aplicaciones que se lanzar fuera del mercado de origen.

Entonces la internacionalización del software DentOS se limitaría a la traducción al del idioma y la localización de esa traducción a cada uno de los mercados que, así manejen el mismo idioma, por ejemplo: ingles, presentan particularidades en términos de fechas, moneda, ciudades entre otros aspectos (Araújo, 2015).

Una de las mejores opciones en términos de gestión organizativa en cualquier empresa es la elaboración de un protocolo o manual de procedimientos que documente los procesos. Esto facilita la comunicación y unificación de los criterios a manejar, mejora y optimiza los procesos y

disminuye los tiempos de capacitación en la empresa. El protocolo debe contener un título, un objetivo y un alcance de procedimientos, deben ser identificadas las personas que serán responsables de su cumplimiento, además, debe contener una descripción de procesos y subprocesos, así como un control de cambios y revisiones. Complementariamente es necesario que exista una persona encargada de realizar una auditoría interna, con el fin de probar su eficacia. (Torres, 2020)

5.1.1 Identificación de la situación problemática

Durante el desarrollo de la practica empresarial en Synaptek SAS se evidencio la gestión que era realizada por todas las áreas para el ingreso a un nuevo mercado en el exterior, la empresa captaba al cliente mediante campañas generadas por mercadeo, luego de que se confirmaba un lead de otro país, se procedía a agendar demo con el cliente, presentarle el sistema y hacer envío de cotización o en algunos casos se negociaba en corto, posteriormente a que el cliente internacional contrataba, se designaba al área de soporte para que lo capacitara, se iniciaba la revisión por parte de gerencia acerca de que modificaciones requería ese cliente en el sistema y se empezaban a estructurar mediante tickets al área de ingeniería para su posterior desarrollo, adicionalmente, el cliente reportaba solicitudes de formularios o cambios que eran exigidos por las entidades competentes en asuntos de salud y administración financiera al área de soporte, quien también estaba facultada para mediante tickets remitir esos requerimientos al área de ingeniería. Finalmente, los ingenieros procedían a darle ejecución.

Sin embargo, justo cuando pasaban los tickets de los clientes internacionales a ingeniería, eran clasificados como HotFix, lo que interrumpía la programación ya estructurada por la Project Leader para con todos sus desarrolladores, además de generar retrasos con el cumplimiento de las

actualizaciones que se realizan de manera periódica, así como, la finalización de tickets necesarios para el cumplimiento de la normatividad en el país. Luego de hablar con la Project Leader sobre la actual gestión en una reunión, se observa una molestia por parte del área de ingeniería e incluso un sesgo cuando se hablaba del ingreso de un cliente internacional, ya que era relacionado con futuros “problemas”. También la Project Manager manifestó que en algunos casos debía mover al Senior Full Stack a resolver esas “complejidades” lo que le generaba retrasos importantes en los tickets, pues el Senior Full Stack tiene asignadas tareas muy importantes, de igual forma, por el área de soporte, también se observó inconformidad con el tema, porque es quien le da atención al cliente y recibe las quejas sobre incumplimiento en lo normativo. En general, la actual gestión de los nuevos clientes ubicados en el exterior estaba causando malestar para toda la compañía.

Por tal motivo, se propone la creación de un protocolo para la gestión de requerimientos técnicos de clientes internacionales que ordene este proceso con todas las áreas involucradas, con el propósito de que los tickets puedan ir incluidos con antelación dentro de la programación llevada por la Project Leader y puedan ser desarrollados a tiempo, que el área de soporte no se vea afectado en la atención de los clientes internacionales, que el cliente se encuentre 100% satisfecho con el servicio adquirido y que contribuya con el propósito de la empresa de incrementar la exportación de este servicio.

5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa

Posterior a la identificación de la situación problemática en la empresa, se presenta una propuesta que logre unificar los procesos realizados en Synaptek S.A.S para el manejo de los clientes internacionales, planteando que con su puesta en marcha se reduzcan las incidencias en el flujo de trabajo.

Objetivo específico #1. Realizar labores de gestión administrativa para el perfeccionamiento de convenios con entidades públicas nacionales de acuerdo con la normatividad establecida en la materia que faciliten el desarrollo de actividades a nivel internacional.

Requisitos para formalizar registro como exportador de servicios:

Se solicita por parte de gerencia la identificación y socialización de los requisitos mínimos para que Synaptek S.A.S pueda constituirse como una empresa exportadora de servicios en Colombia. El proceso fue realizado con éxito y compartido a Javier Núñez con el fin de que de primera mano se lograra establecer un plan de trabajo para la consecución de estos antes de mitad de año de 2024.

Figura 5. Presentación requisitos como exportador



En la imagen anterior se evidencia la socialización con gerencia, en ella se encontró que Synaptek contaba únicamente con 2 de los 5 requisitos mínimos para formalizarse como

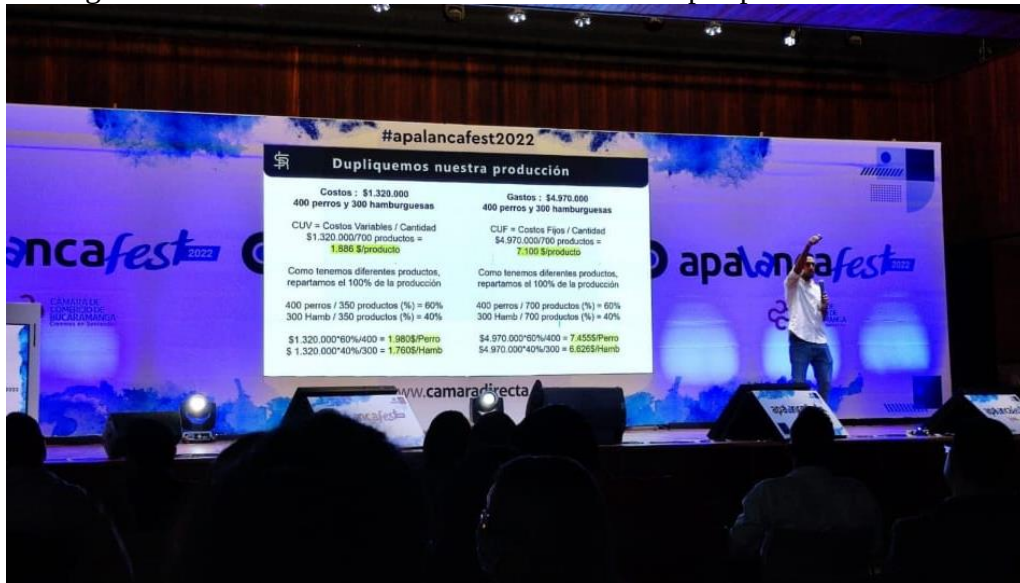
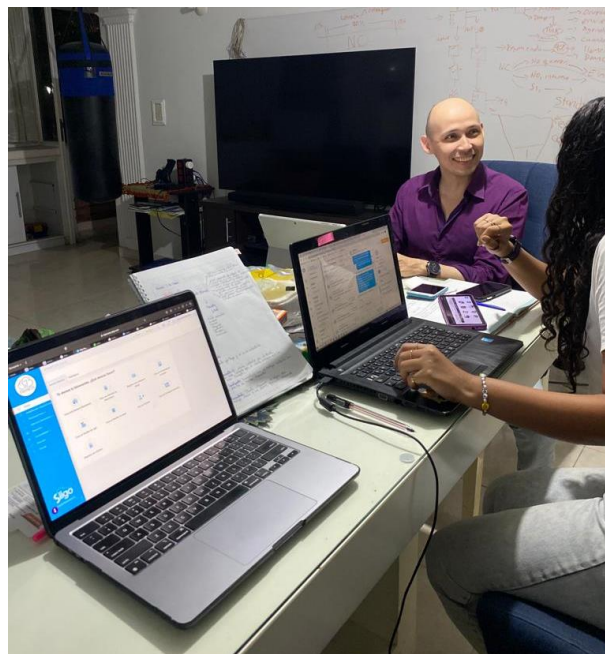
exportador, por lo tanto, estos fueron pasados a tickets en el JIRA con el propósito de ser asignados por Javier Nuñez a las personas encargadas de su consecución.

Asistencia a encuentros de financiación:

A continuación, se evidencia la asistencia al evento más importante en el que se obtiene financiación para la empresa, el Apalanca Fest 2022, organizado por la Cámara de Comercio de Bucaramanga en Neomundo, se asiste con el propósito de presenciar las conferencias dadas por los panelistas invitados y pasar por los puntos dispuestos en el lobby con el fin de encontrar financiación por algunas de las entidades del interés de la empresa, en este caso, Bancoldex fue la entidad con la que se logro negociar.

Figura 6. Fotografía – Evidencia de asistencia a Apalanca Fest 2022



Figura 7. Fotografía – Evidencia de asistencia a conferencias por panelistas**Figura 8.** Fotografía – Evidencia de reunión con gerencia para seguimiento de postulación a convocatoria Bancoldex

Luego de asistir a las conferencias dadas por los panelistas, se procedió a pasar a los puestos en donde se encontraban las entidades, la tercera con la que se tuvo comunicación fue Bancoldex, con las 2 representantes se hizo inicialmente una presentación de la empresa y de la necesidad que tenía, posteriormente compartieron ellas la información sobre las condiciones, los tipos de líneas que manejaban, las fechas de convocatorias, los tipos de convocatorias, se hace entrega por parte de Bancoldex de documentación guía para revisar, analizar y postular a Synaptek S.A.S a uno de los cupos de créditos abiertos a empresas exportadoras. Posterior al evento, se inicia el seguimiento de las convocatorias, luego de unos meses, se encuentra una convocatoria apta para la empresa y se realiza la debida postulación con el envío de la documentación requerida. Finalmente, la compañía sale escogida como beneficiaria de crédito y se realiza la aprobación del desembolso de un monto que por motivos de confidencialidad no pueden ser expuestos en el presente informe.

Objetivo específico #2. Participar activamente en los procesos desarrollados por las áreas de Finanzas y Mercadeo que interfieren en la gestión y atención de clientes internacionales, a fin de contribuir al logro de los objetivos de la organización.

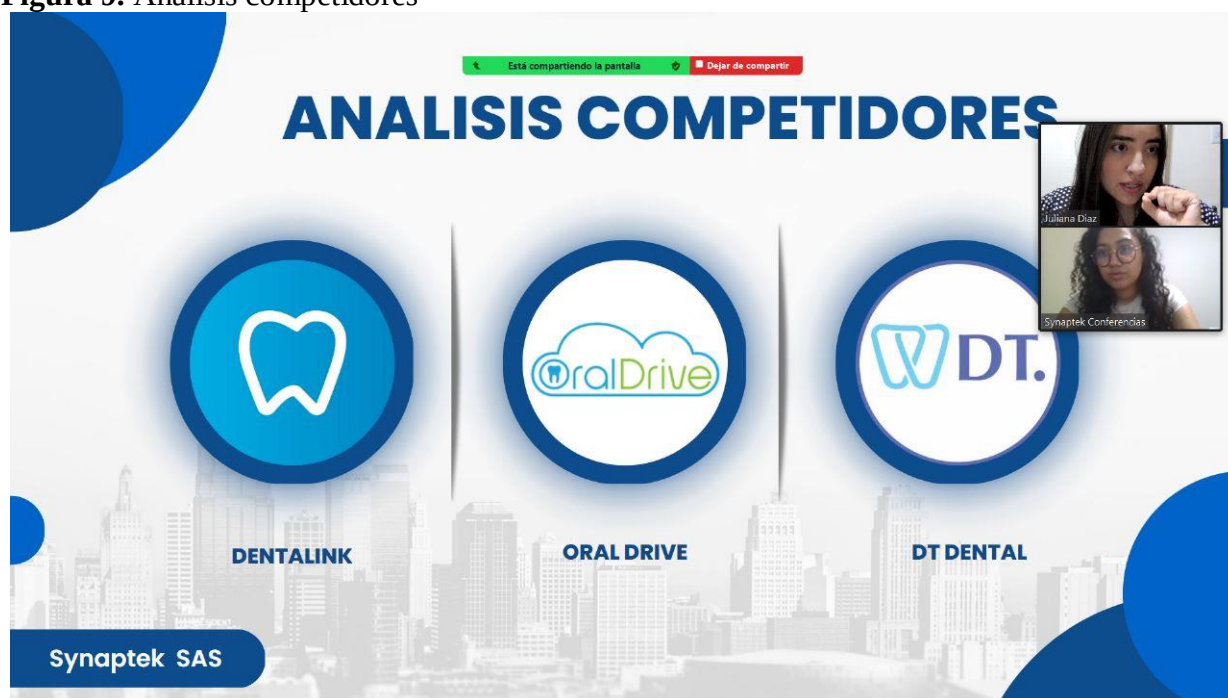
Mercadeo:

Análisis de competidores internacionales:

Se solicita por el área de mercadeo un análisis de los competidores internacionales más importantes en este momento para DentOS / Versión 1, con el objetivo de tener un panorama de las fortalezas y debilidades de estos, para ello se crean informes individuales de cada uno de los softwares escogidos en donde se logran definir las más grandes diferencias a la competencia, adicionalmente se socializa con la representante de mercadeo. Entre las diferencias más importantes se encontraron: Diseño, Marketing y Precio de venta.

Se encuentra como solución a estas diferencias que se haga una revisión por parte del área financiera sobre los precios ofrecidos a los clientes, además, que se verifique si los valores que se manejan para el servicio de facturación electrónica y nomina electrónica son bajos, pues se encontró que las otras empresas ofrecían estos 2 módulos mediante paquetes con límite de facturas.

Figura 9. Análisis competidores



Como solución a la baja interacción de marketing con los clientes internacionales, se delega por parte de la líder del área de mercadeo al practicante la creación de contenido en idioma español e inglés que será compartido mas adelante en el presente informe. Para el tema del diseño, se escaló con el área de ingeniería quien después de realizar algunos análisis visuales comparando con los otros softwares, determina la necesidad de pasar a un desarrollador a hacer mas amena la vista del software DentOS v2.

Figura 10. Documento elaborado para análisis de competidores

https://synaptalassian.net/wiki/spaces/SV/pages/1172570149/Dentalink 1/3

15/09/2022 - Juliana Díaz SY - Mercadeo - Confluence

¿Quién usa Dentalink?

Dueños, gerentes, administradores y odontólogos de clínicas o consultas dentales de todos los lugares y tamaños.

¿Dónde se puede implementar Dentalink?

iCloud, SaaS, Web

Países disponibles

Argentina	Guyana
Aruba	Honduras
Bolivia	México
Chile	Nicaragua
Colombia	Panamá
Costa Rica	Paraguay
Ecuador	Perú
El Salvador	República Dominicana
España	Uruguay
Guatemala	Venezuela

Funciones de Dentalink

• Admisión de pacientes • Citas recurrentes • Confirmación y recordatorios • Conforme con HIPAA • Creación de diagramas • Diagnóstico de imagen y radiografías • Facturación	• Gestión de docentes y personal escolar • Gestión de expedientes de pacientes • Portal de autoservicio • Programación de citas • Programación de pacientes • Recetas electrónicas • Facturación médica
--	---

https://synaptalassian.net/wiki/spaces/SV/pages/1172570149/Dentalink 2/3

15/09/2022 - Juliana Díaz SY - Mercadeo - Confluence

• Gestión de clientes	• Gestión de citas
---	--

Como fortalezas y factor diferenciador de DentOS para con la competencia, se identificaron la personalización del software, el cumplimiento de la normatividad y el precio, pues a pesar de no ser el más bajo del mercado, es un precio justo para todo lo ofrecido en cada uno de los módulos ya que, en comparación con los competidores se quedan cortos en la especialidad y alcance de varios módulos como facturación electrónica, nomina electrónica, mercadeo. También se encontró que DentOS es el único que ofrece autenticación biométrica, los 3 competidores analizados solo manejan el servicio de firma digital que para el Ministerio de Salud no esta aprobada para soportar los consentimientos de los pacientes. Synaptek será la primera empresa en adicionar en el año 2023 Inteligencia Artificial para el manejo del DentOS.

Creación de contenido para mercado internacional:

Luego del analizar los competidores y encontrar la mayor falencia que tiene la empresa que es la falta de contenido generado y el poco uso de sus plataformas de comunicación para darse a conocer, se le asigna al practicante la tarea de diseñar contenido multimedia para empezar a compartir en redes sociales y canales de atención al cliente tanto en idioma español como en idioma inglés, con el fin de empezar a constituir una comunidad internacional en las redes en donde se genere no solo contenido sobre el software, sino también contenido que permita que a su mercado objetivo sentirse identificado.

A continuación, se comparten algunos elementos gráficos diseñados y compartidos exitosamente en los diferentes canales que maneja la empresa como WhatsApp, Tik Tok, Instagram, Facebook, Telegram entre otros. El área de mercadeo posterior a su implementación manifestó un incremento en seguidores y en leads ya sean efectivos o no de odontólogos.

Figura 11. Imagen para el día internacional del higienista oral



Figura 12. Video para el día internacional del odontólogo



Figura 13. Video para el Congreso Internacional de Odontología realizado en Colombia



Figura 14. Video para el Congreso Internacional de Odontología - Invitación a odontólogos

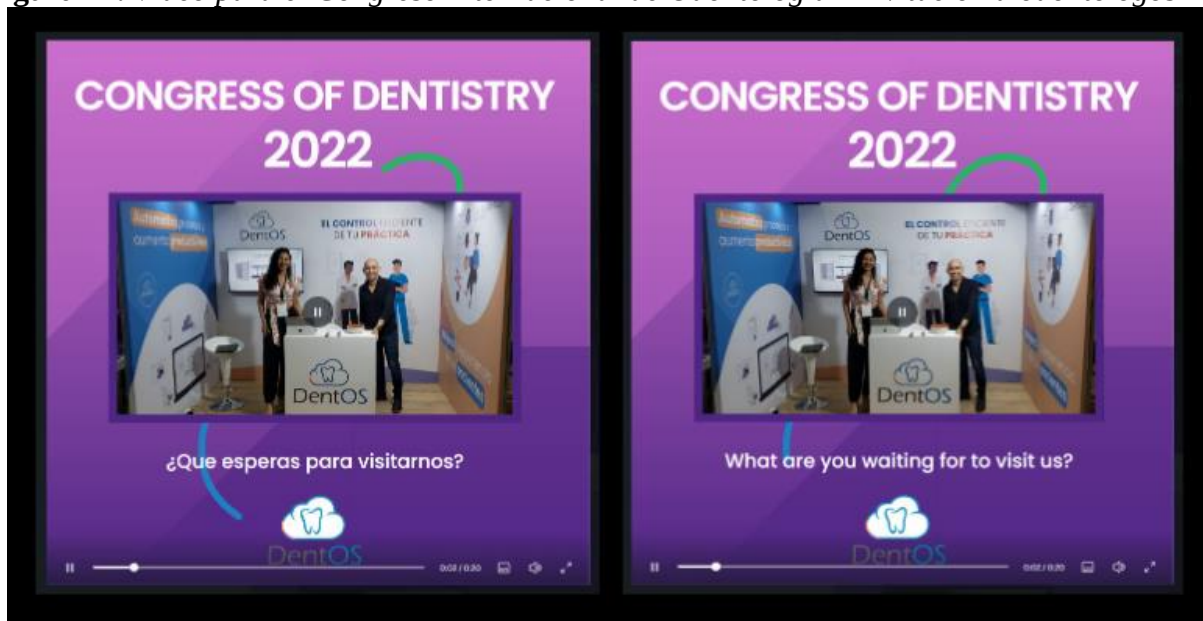


Figura 15. Video para el día internacional del padre.



Figura 16. Imagen para el día internacional del hombre

Finanzas:

Rotación de cartera de clientes internacionales:

Para el área de Finanzas el practicante realizo una revisión de los ingresos provenientes específicamente de clientes internacionales, en este se encontró que tan solo el 10% de ellos habían realizado pago de la factura comercial, a pesar de que las facturas habían sido debidamente aceptadas por los clientes y que el uso de la plataforma por parte de ellos estaba siendo costeadado en un 90% por las ventas nacionales, además de esto, los clientes ya se encontraban haciendo uso del servicio y, por ende, consumiendo servidor. Luego de realizar procesos de consulta entre gerencia y finanzas, se encuentra que la problemática radica en que la estrategia para captar clientes internacionales voz a voz estaba interfiriendo, pues se estaba vendiendo el software y no se estaba revisando el cumplimiento de los pagos por el cliente en los tiempos establecidos por Synaptেক S.A.S. con el fin de que no sintieran “presión y obligación ” y que por el contrario, se sintieran cómodos como para recomendar con sus colegas el software. Como solución a esto, se propone la

creación de un canal de WhatsApp para gestionar el cumplimiento del pago de esas facturas comerciales de forma pasiva ,con el objetivo de disminuir el índice de rotación de cartera. Se le asigna al practicante la labor de diseñar imágenes y mensaje para difundir por el nuevo canal de comunicación. A continuación, se evidencian unas de las imágenes correspondientes al apoyo grafico elaborado y a la implementación de las mismas.

Figura 17. Imagen para área de cartera nacional e internacional

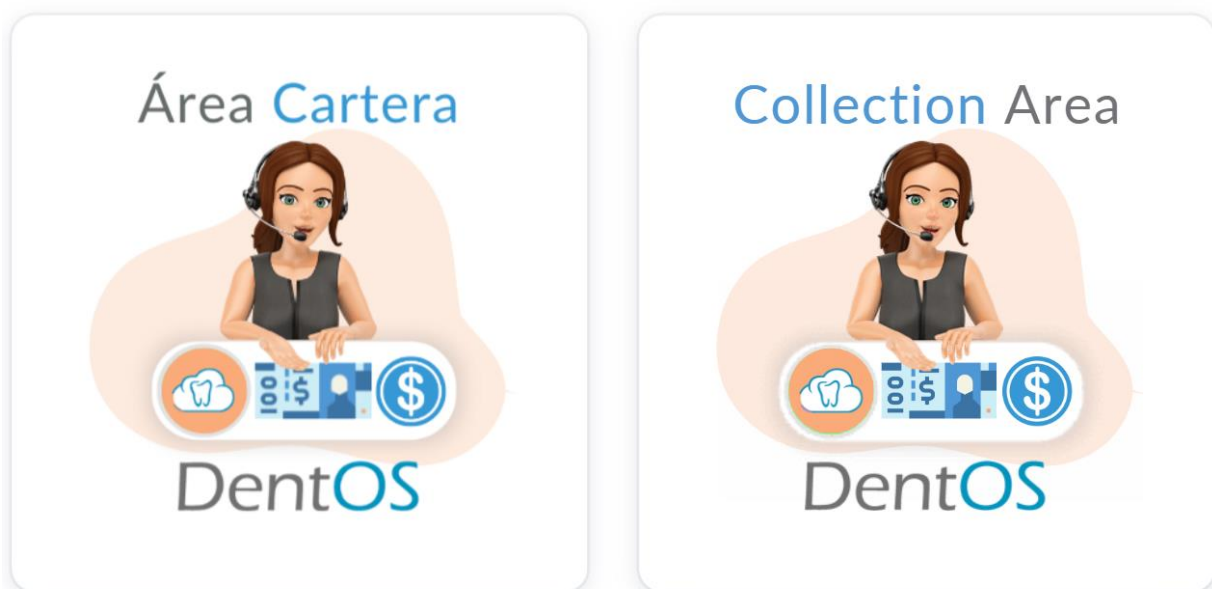


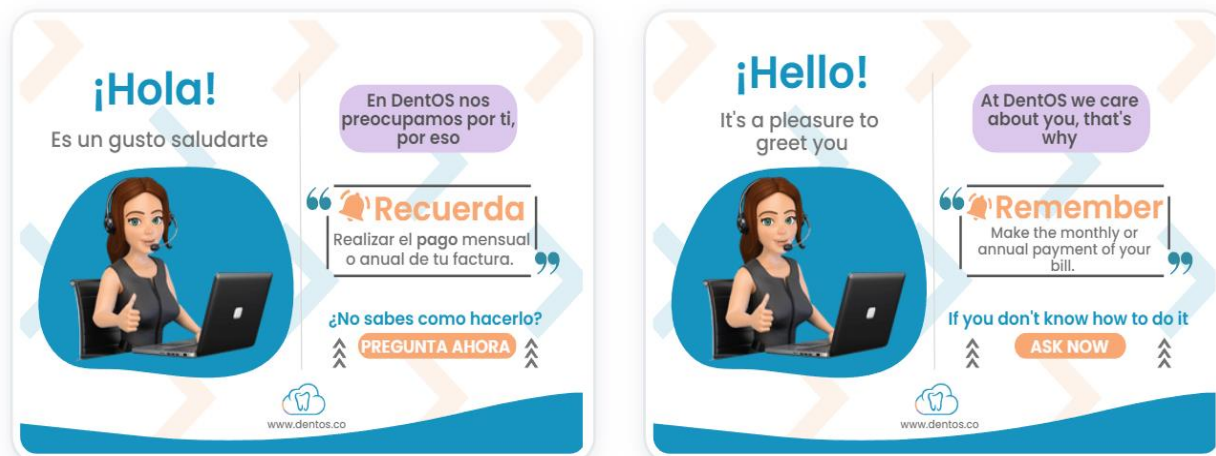
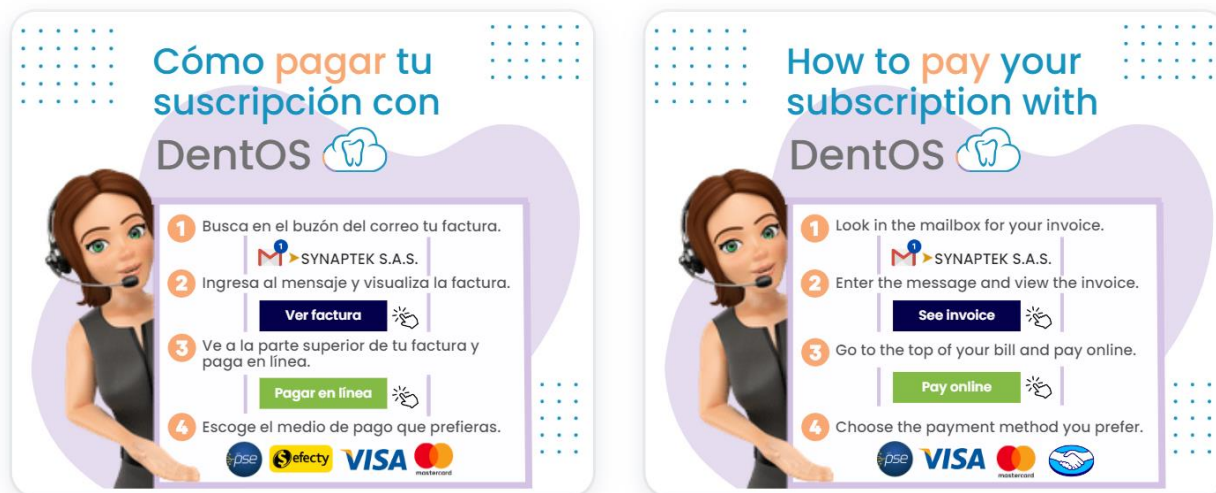
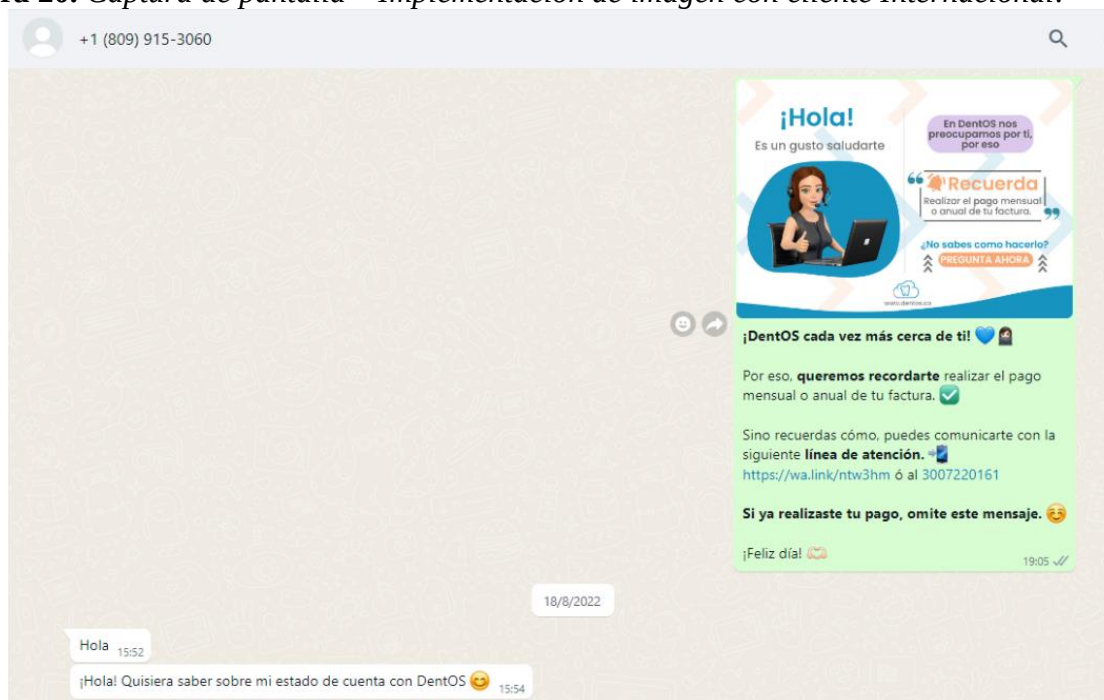
Figura 18. Imagen para recordatorio de pago nacional e internacional**Figura 19.** Imagen para proceso de pago nacional e internacional

Figura 20. Captura de pantalla – Implementación de imagen con cliente Internacional.

Luego de la implementación de gestión de la cartera internacional de forma pasiva, se evidencio un incremento en el pago de las facturas en un 60% por parte de los clientes, disminuyendo de forma importante el índice de rotación de cartera internacional manejado por el área financiera.

Facturación de clientes internacionales:

Se delega por parte del área financiera la revisión del software contable manejado por Synaptet S.A.S. llamado Alegria, con el propósito de evaluar la posibilidad de ser utilizado para la facturación de clientes internacionales por parte de la empresa. Posterior a la revisión realizada por el practicante se encuentra que el software utilizado como proveedor para facturación no esta en las capacidades de gestionar clientes internacionales y muchos menos, de brindar herramientas para la administración de esa cartera, además, se observan muchas falencias y bugs que tiene el software, que actualmente afectan e interrumpirían los procesos normales de creación de las

facturas comerciales. Para ello, se propone inicialmente migrar a otro software con mayor capacidad y alcance, en el proceso de búsqueda es escogido Siigo de manera temporal, adicionalmente, se le plantea al gerente de la empresa Javier Nuñez la viabilidad de desarrollar una plataforma de facturación.

Luego de la revisión del gerente con el área de ingeniería y con el área financiera, se da visto bueno y se procede a elaborar los requerimientos en el Confluence al área de ingeniería por parte del practicante para el desarrollo de un software de facturación con capacidad de manejo de clientes internacionales.

A continuación, se adjuntan algunas imágenes del proceso llevado a cabo, así como la evidencia de su exitoso desarrollo, que como resultado permitirá generar facturas internacionales y gestionar correctamente la cartera internacional, tanto así, que es dispuesto a ser agregado a Versión 2 para su venta en el exterior.

Figura 21. Reunión para creación de software contable con capacidad de manejo internacional

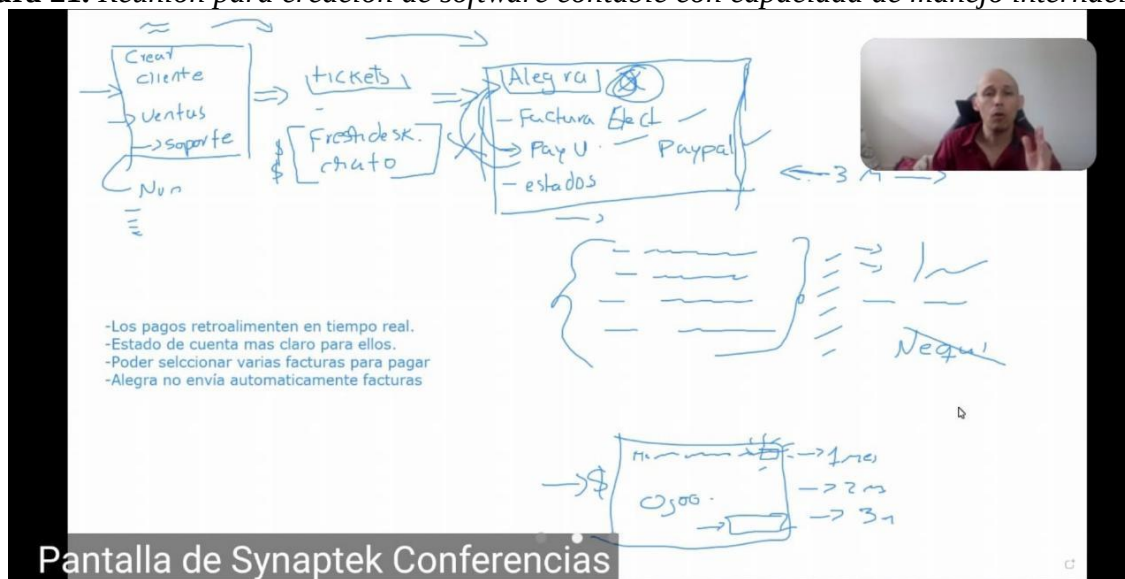


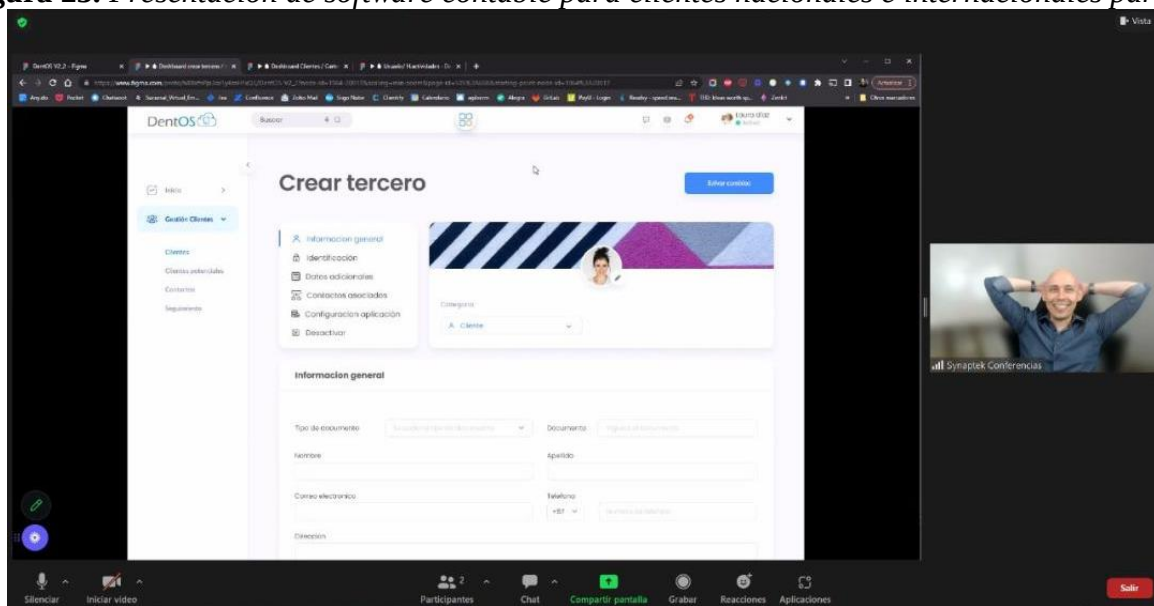
Figura 22. Documentación de requisitos para creación de software contable internacional**Figura 23.** Presentación de software contable para clientes nacionales e internacionales parte 1

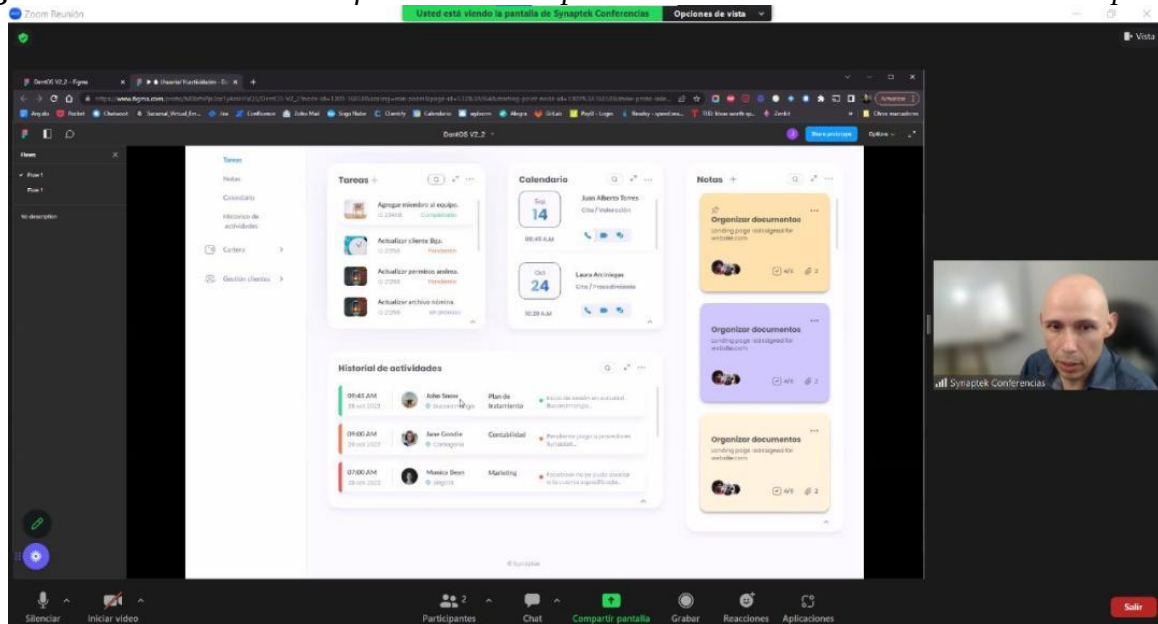
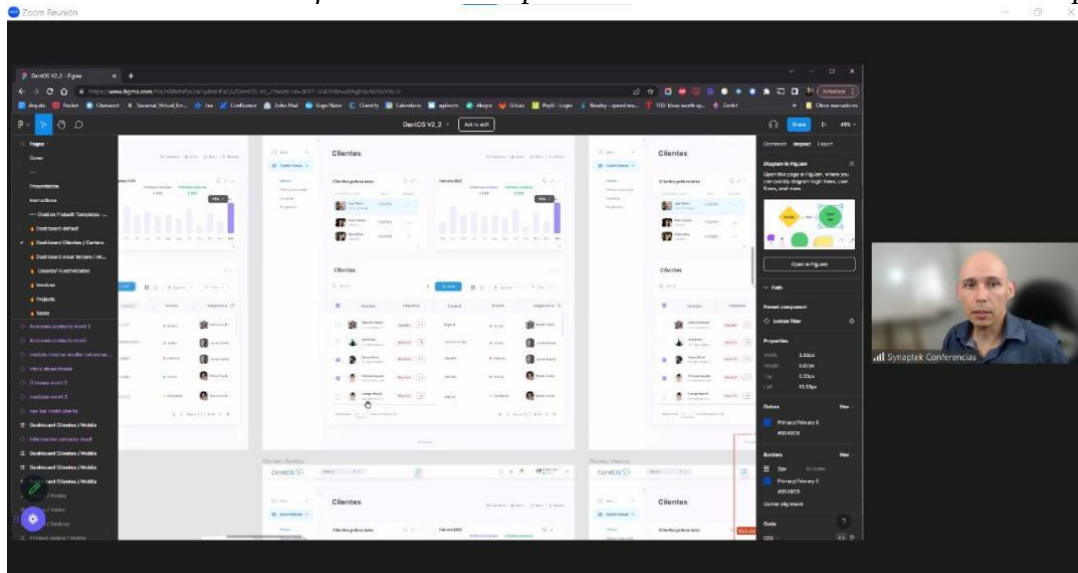
Figura 24. *Presentación de software contable para clientes nacionales e internacionales parte 2***Figura 25.** *Presentación de software contable para clientes nacionales e internacionales parte 3*

Figura 26. Reunión para revisión de comportamiento del servidor con el uso del software contable parte 1

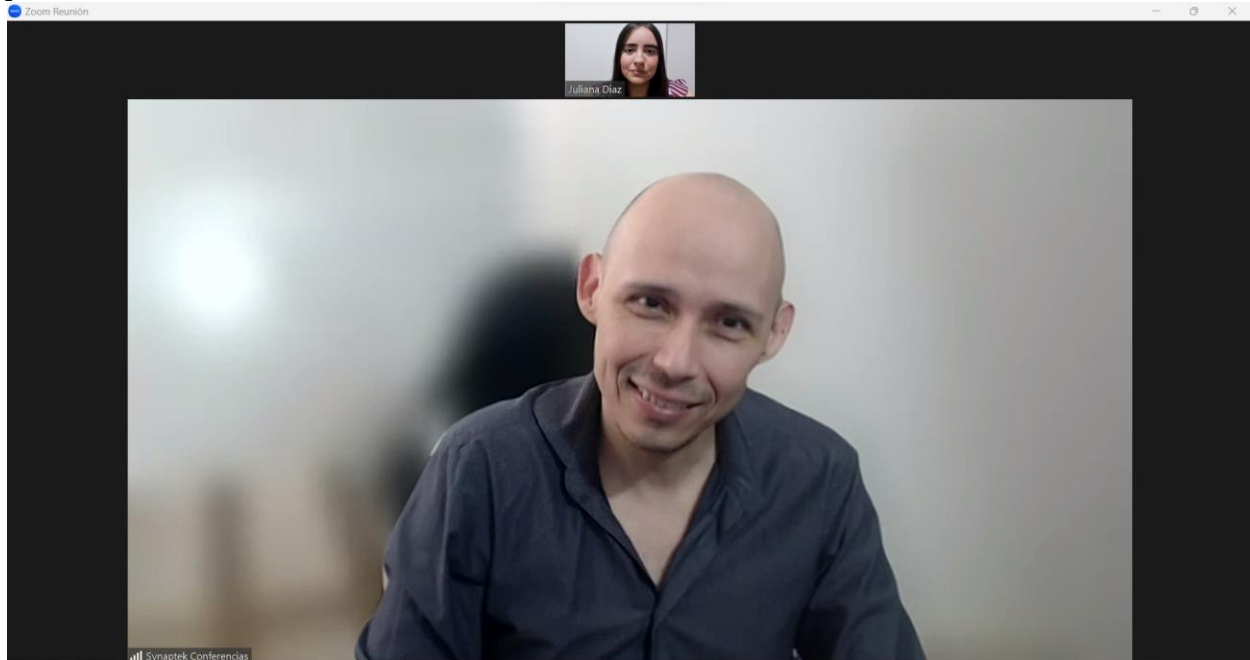
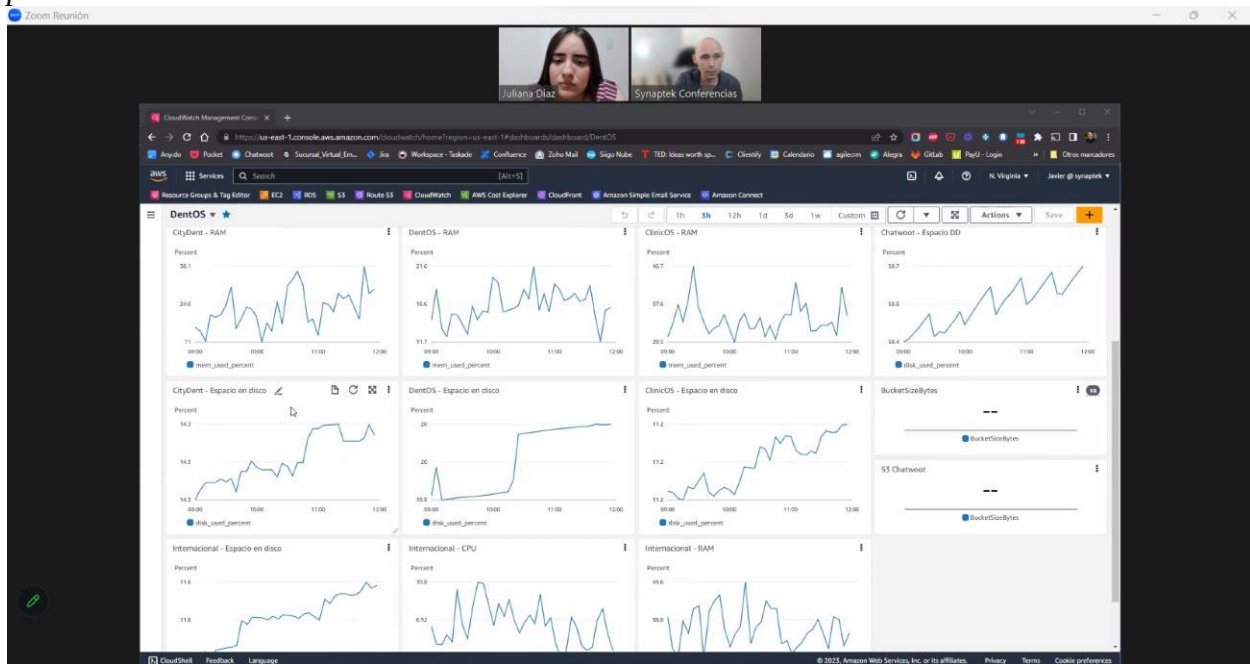


Figura 27. Reunión para revisión de comportamiento del servidor con el uso del software contable parte 2



Objetivo específico #3. Coadyuvar al área de ingeniería mediante la creación de un protocolo para la gestión de requerimientos técnicos de clientes internacionales.

Finalmente, se brinda el apoyo solicitado al área de ingeniería con el fin de encontrar y/o proponer una solución que permitiera mejorar la gestión que surge posterior al ingreso de un nuevo cliente internacional ubicado en un país que aun no maneja Synaptek S.A.S. con el objetivo de disminuir la molestia general en la empresa y las interrupciones que esto generaba al área de ingeniería, debido a que la compañía desarrollaba los requerimientos necesarios para un cliente internacional sobre la marcha, no existían una planificación previa y además, requerían de gran esfuerzo laboral para desarrollarlas, así como mayor tiempo por el impacto que representa.

Dicho lo anterior, se procedió a realizar algunas reuniones previas para identificar la problemática y revisar la viabilidad de la solución planteada por el practicante, que fue la creación de un *Protocolo para la gestión de requerimientos técnicos de clientes internacionales*, se brindaron los accesos necesarios a las carpetas confidenciales de la empresa, de igual forma, se compartieron algunos detalles importantes a tener en cuenta para la creación del protocolo.

Figura 28. Definición de requisitos mínimos para creación de protocolo de requerimientos internacionales

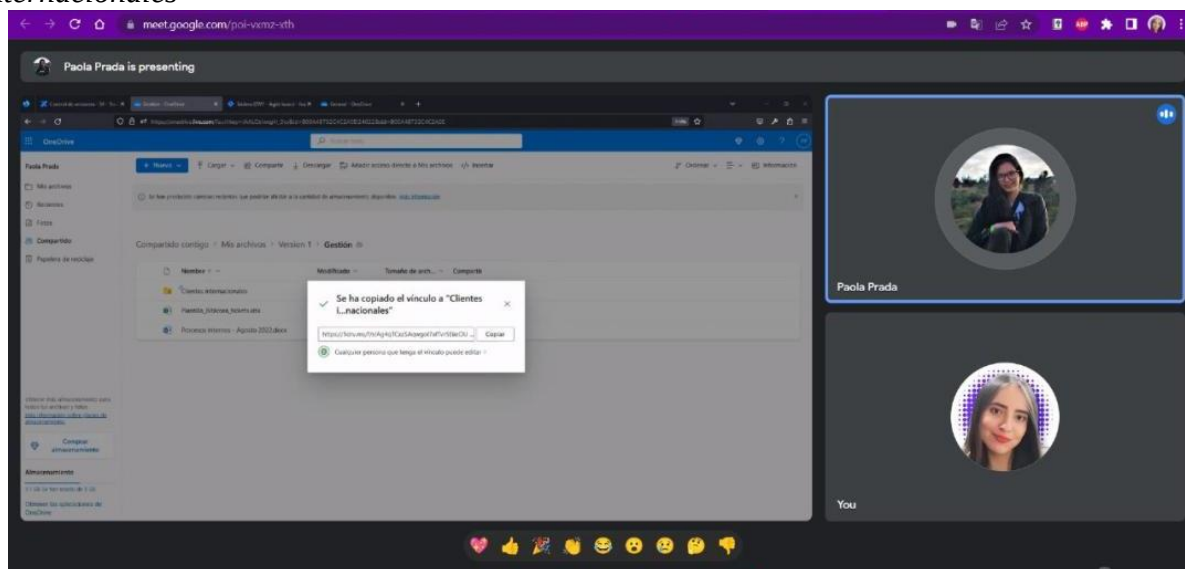


Figura 29. Revisión de avances del protocolo de requerimientos internacionales parte 1

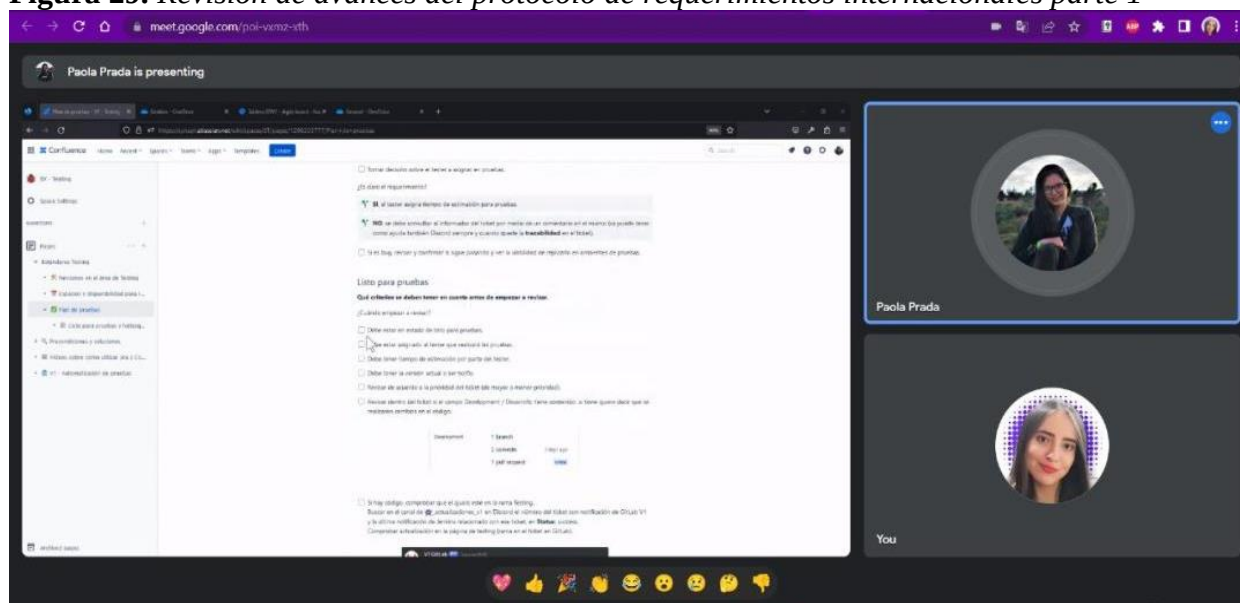
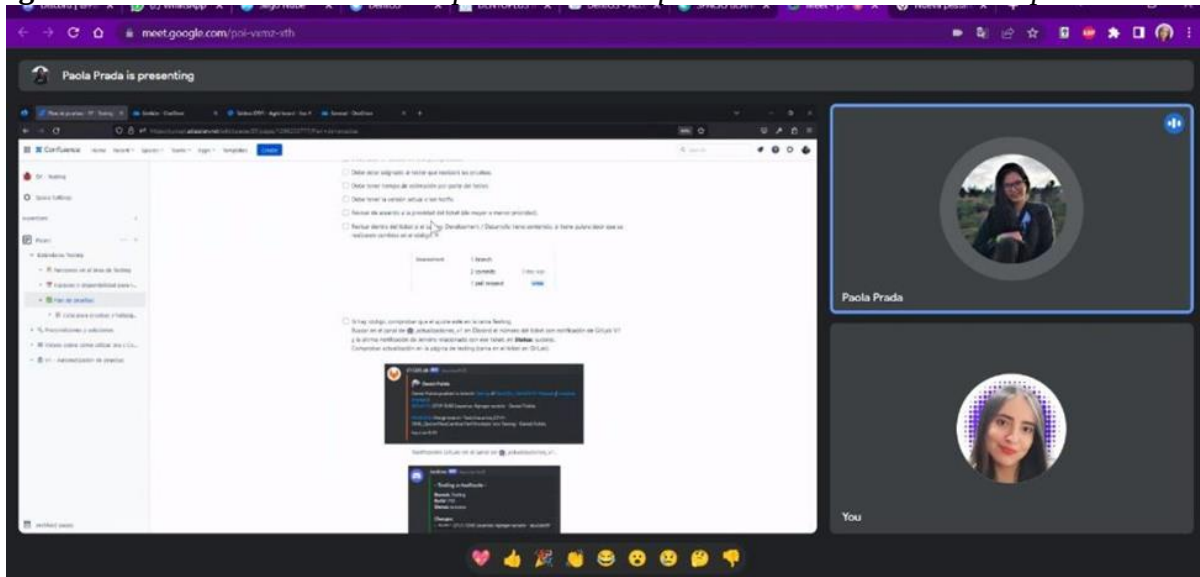


Figura 30. *Revisión de avances del protocolo de requerimientos internacionales parte 2*

Las imágenes compartidas anteriormente evidencian algunas de las reuniones realizadas con la Project Leader en donde se definen además parámetros mínimos con los que debe contar el protocolo como por ejemplo, que debe ser dinámico, esto hace referencia a que se pueda interactuar con el documento. Para el desarrollo del protocolo se crea un archivo anexo con los términos que serán requeridos para que cualquier persona de la empresa que maneje o vaya manejar este proceso pueda entenderlo, también se contextualiza al lector de lo que será encontrado en él. A continuación, se adjunta imagen donde se evidencia el protocolo almacenado en el Confluence corporativo, que por motivos de confidencialidad del área de ingeniería no es posible compartirlo a detalle.

Figura 31. *Diseño de Protocolo para la gestión de requerimientos de clientes internacionales en Confluence corporativo parte 1*

Estándares de trabajo

El presente documento tiene como objetivo diseñar un protocolo para la gestión de requerimientos técnicos de clientes internacionales, este busca sincronizar a Synaptek para todo lo que conlleva este proceso de inicio a fin, con el propósito de dar cumplimiento a lo compartido por gerencia, "ingresar a nuevos mercados internacionales en el año 2024". El presente protocolo tendrá vigencia indefinida y esta abierto a recibir recomendaciones para futuras modificaciones por cualquiera de las áreas involucradas en el. Este protocolo permitirá que la empresa logre estar preparada en términos de sistema y desarrollo para el ingreso a un nuevo país, disminuyendo el impacto en la gestión de toda la empresa y garantizando la satisfacción del cliente.

Este documento es interactivo y deberá ser diligenciado en su totalidad previamente a la fecha de ingreso a un nuevo mercado objetivo, exceptuando algunos campos según el caso.

Tickets

Un ticket es una tarea creada mediante la plataforma de Jira.

En el caso de tickets relacionados a la página web de DentOS, consisten en solicitudes realizadas por usuarios, las cuales pueden ser de tipo análisis o codificación para realizar modificaciones, solucionar inconsistencias o implementar procesos nuevos.

Documentación
 🗉 Glosario de términos ➡️ Aquí

Si quieres agregar una nueva documentación da clic aquí » Add how-to article

📌 Aquí se encuentra el detalle de los procesos relacionados a la página de DentOS - ClinicAPP. Para conocer el portal de ayuda de soporte como manual de usuario, dar clic aquí <https://dentos.freshdesk.com/support/home> Para ver material de ayuda sobre procesos, dar clic aquí

Si quieres agregar una nueva documentación da clic aquí » Add how-to article

Con tecnología de Confluence

Adicionalmente en el protocolo se encuentran incluidos accesos directos que contienen diferente tipo de información, así como la implementación de Check list que serán utilizados para que sea más fácil identificar las tareas realizadas y se incluyen de forma breve las áreas involucradas en su ejecución, inicialmente se definieron las áreas de Ingeniería, Soporte y Mercadeo. Sin embargo, posterior a su creación y socialización, se encuentra pertinente vincular a las áreas de Contabilidad y Ventas que a futuro tendrán sus funciones dentro del protocolo, tal como se evidencia en la imagen a continuación.

Figura 32. *Diseño de Protocolo para la gestión de requerimientos de clientes internacionales en Confluence corporativo parte 2*

- Estructura y plantilla para contenido de tickets
- Gestión tickets
- Metodología SCRUM

Áreas

A continuación se listan las carpetas compartidas en OneDrive de cada área.

Tecnología 🖥️
• V1 • Backend • Frontend • Testing • Sistema GO
Soporte 🧑
• General
Marketing 📊
• General • Diseño
Contabilidad 💰
Ventas 🛒

Con tecnología de  Confluence

Finalmente es aprobado el documento propuesto y se empezara a ejecutar a finales del año 2023, en compañía del protocolo, se crea un Excel publico con el fin de hacer seguimiento a los tickets creados para ingeniería, este será diligenciado por el área de Testing para que cualquiera pueda identificar de manera entendible cómo va el desarrollo de los tickets quincenales que se encuentran en el panel.

Figura 33. Excel para seguimiento de tickets con requerimientos de clientes internacionales

TICKETS SEGUIMIENTO INTERNACIONAL						
File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help						
100% 123 Verdana 12						
E18						
TICKETS INTERNACIONALES EN SEGUIMIENTO		4/13 completa dos				
FECHA		TICKET	ASESORA	DETALLES	Comentarios Reunion Desarrollo	Comentar el reunión de Desarrollo
☐	19/05/2023	469	KRIXTINA	Por la diferencia horaria permite reagendar una cita a una hora ocupada - Mismo Dr, Misma unidad, Misma hora, Misma sucursal, diferente paciente.		FALTA INFORMACIÓN
☐	10/04/2023	720	GLORIA	FORMATO DE IMPRESION PLAN DE TTO NO NUESTRA EL VALOR UNITARIO DEL CONVENIO EN DOLARES	Javier habla con el Doctor	PENDIENTE
☐	26/06/2023	711	NOBODY	AGREGAR ESPECIALIDAD AL FORMATO DE IMPRESION DE EVOLUCION - NORMA LUISA REPUBLICA DOMINICADA	Javier habla con Gloria	PENDIENTE
☐	05/04/2023	721	GLORIA	En tarifario poder colocar en los precios 0 después del valor total	Por ejemplo 2.50 el sistema lo convierte a 2.5 - Cero a la derecha no cuenta, enviar a Javier	NO PRIORIDAD
☐	28/04/2023	734	EVERYBODY	Los NIT de Chile no validan en el PTO y CTZ	Denis	PENDIENTE
☐	03/04/2023	738	ALEJANDRA	Agenda bloqueada no se refleja en la sección general por diferencia horaria.	Probar bien cual es la idea, definir la necesidad del ticket	TESTING
☐	17/05/2023	739	KRIXTINA	Reporte de pacientes por usuario para Sonríe Ecuador.	Asignado Denis	PENDIENTE
☒	19/06/2023	757	SILVIA	Logo-de-las-sucursales-aparezca-en-las-evoluciones	Que-el-logo-to-tome-de-la-sucursal-en-la-que-se-haya-logu	FINALIZADO
☒	19/06/2023	773	GLORIA	Agregar-tipo-de-documento	Asignado-a-Denis	FINALIZADO
☐	25/03/2023	789	ALEJANDRA	Listado EPS Chile	PASARLO A EXCEL PARA MONTARLOS - Que se hacen con las eps antiguas ???? Si tienen los mismos codigos se actualiza pero si ya no existen se quitan o que se hacen	NO PRIORIDAD

Adaptado de JIRA (2023).

5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros obtenidos

A lo largo de la ejecución de las funciones como Asistente del Departamento de Negocios Internacionales para Synaptek S.A.S. se pudieron alcanzar los resultados de acuerdo a lo dispuesto en los objetivos planteados. Como logros a resaltar, se encuentra la obtención de un préstamo desembolsado por Bancoldex como resultado de la asistencia a los eventos de financiación, el desarrollo de un nuevo software de facturación y contable con capacidad para manejar clientes internacionales, y la puesta en marcha para finales del 2023, del protocolo para la gestión de requerimientos técnicos internacionales. A continuación, se presentan los resultados con relación a las funciones entregadas.

Tabla 4. Impacto de los logros obtenidos

Funciones	Logro obtenido
Gerencia estratégica	

Funciones	Logro obtenido
Investigar que entidades públicas nacionales brindan beneficios a empresas exportadoras. Asistir a eventos de carácter empresarial en representación de Synaptek S.A.S con el fin de evaluar oportunidades de financiamiento. Documentar los requisitos necesarios para formalizar el proceso de exportación de servicio	Se investigaron las entidades que otorgaban beneficios a las empresas exportadoras y se identificaron oportunidades a implementar para el año 2024. Gracias a la investigación se da inicio para formalizar a Synaptek S.A.S. como empresa exportadora de servicios. Por la asistencia a los eventos de financiación, se obtuvo el desembolso de dinero exitoso por parte de una entidad financiera a Synaptek S.A.S. gracias al programa de financiación brindado por Bancoldex. Se documentaron e identificaron los requisitos faltantes para cumplir con la formalización de la empresa como exportadora de servicios y se inician procesos
Marketing internacional	
Análisis de competidores internacionales.	Se realiza el análisis de los 3 competidores mas importantes para la empresa y se identifican las diferencias que representan ventajas y desventajas para DentOS, por tal razón, seguido a esto se implementaron de inmediato estrategias para contrarrestar las desventajas que se tenían con la competencia.
Cartera Internacional	
Revisión del sistema actual de facturación y cartera para clientes internacionales	Se realiza la revisión del sistema, además se establecieron los requisitos necesarios para la facturación de clientes internacionales, con lo anterior se consiguió la gestión y desarrollo de un nuevo software contable.
Ingeniería cliente internacional	
Documentar un nuevo protocolo para la gestión de requerimientos técnicos internacionales para el área de ingeniería	Se documenta en Confluence un nuevo Protocolo para la gestión de requerimientos técnicos internacionales que será implementado para finales del 2023 y que trajo consigo un orden y un paso a paso al momento de manejar nuevos clientes internacionales, este también involucro la integración de las áreas como punto a destacar.

5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo

Durante el proceso de practica empresarial desarrollado en Synaptek S.A.S. se logró adquirir nuevos conocimientos que son enriquecedores para la vida profesional, como lo es aprender sobre la exportación de servicios, específicamente la exportación de software y los procesos que requieren, a nivel de gestión este tipo de empresas particulares para su crecimiento año tras año.

La empresa permitió el desarrollo de las practicas debido a la disposición por parte del gerente de la empresa, consiguiendo así participar en diferentes procesos como lo fue la parte administrativa y de gestión, el campo de facturación y finanzas, el área de mercadeo y finalmente el área de ingeniería.

Adicional a lo mencionado anteriormente, se obtuvo conocimiento específico sobre cómo gestionar desembolso de créditos con Banco de desarrollo para el crecimiento empresarial de en Colombia (BANCOLDEX) y alto manejo de vocabulario técnico de desarrollo que será de gran ayuda para la vida profesional del practicante, pues está proyectada a ejecutarse en un futuro cambiante y con alto manejo de tecnología, esto mediante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

Por otro lado, Synaptek S.A.S. ocasiono que el estudiante desarrollara nuevas habilidades como lo son liderar proyectos y innovar con propuestas viables para ser ejecutadas, tanto así, que fue determinado por el gerente de la empresa Javier Nuñez de que el practicante realizara un curso de innovación empresarial, con el fin de que desde un manejo más técnico, este en la capacidad de seguir proponiendo cambios para el bien de la empresa encaminados en el propósito de expandirse a nivel internacional. A continuación, se adjunta el certificado del curso realizado luego de ser obsequiado el pago anual de la plataforma Platzi para seguir adquiriendo conocimientos:

Figura 34. Certificado de curso de Innovación empresarial

6. Conclusiones y Recomendaciones

Durante la práctica empresarial se brindó acompañamiento mediante la realización de labores relacionadas con la gestión administrativa a Synaptek S.A.S. en donde se logró identificar las empresas que otorgaban beneficios a empresas exportadoras de servicios, de igual forma, se definieron los requisitos necesarios para que la compañía pueda registrarse oficialmente como empresa exportadora y se logró obtener financiación por parte de Bancoldex que le permitirá a Javier Nuñez poner en marcha nuevas ideas.

Se logró participar activamente en los procesos desarrollados por el área de finanzas, dando como resultado la creación de un software de facturación con la capacidad de manejar a clientes ubicados en el exterior, así como mejorar la rotación de cartera con el uso de imágenes de apoyo y mensajes utilizados por el canal propuesto.

Fue posible dar apoyo al área de mercadeo mediante el análisis de los principales competidores internacionales de DentOS, se crearon imágenes de apoyo para contenido en redes sociales en idioma español e inglés que fueron publicadas con éxito.

Además, se brindó ayuda al área de ingeniería con la creación de un protocolo para la gestión de requerimientos técnicos de clientes internacionales y un Excel con el registro de estos tickets específicos para facilitar su seguimiento.

Desde el desarrollo de la practica empresarial se recomienda que Synaptek S.A.S ejecutar el protocolo para la gestión de requerimientos técnicos internacionales como medio de ayuda para organizar la planeación antes de ingresar a un nuevo mercado objetivo, de igual forma, realizar las actualizaciones pertinentes a dicho protocolo, pues debe estar en constante auditoria para comprobar que la efectividad de los procedimientos allí definidos se mantenga, y en caso de que no, proponer unos nuevos.

Referencias

- Araújo, M. (2015). *INTERNACIONALIZACIÓN DE SOFTWARE Y APLICACIONES*. Scriptcase Blog - Development, Web Design, Sales and Digital Marketing.
<https://scriptcaseblog.net/es/scriptcase-es/internacionalizacion-de-softwares-y-aplicaciones/>
- Arturo, C. (2020, November 23). “*Software*” colombiano va por 5 % del PIB: Fedesoft. El Tiempo; El Tiempo. <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/cuanto-es-el-crecimiento-de-la-industria-del-software-en-colombia-550466>
- ASESNEG. (2018, June 11). ASESNEG. <https://asesneg.com.mx/la-importancia-considerar-los-marcos-normativos-en-la-implementacion-los-negocios/>
- Consuunt. (2023). *Matriz de Ansoff explicada con Ejemplos de cada Estrategia*. Consuunt.es.
<https://www.consuunt.es/matriz-de-ansoff/>
- DANE. (2012). *Clasificación Industrial Internacional Uniforme De Todas Las Actividades Económicas (Revisión 4 adaptada para Colombia CIIU Rev. 4 A.C.)*.
- Donoso S, A. (2023). *Factura - Definición, qué es y concepto | Economipedia*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/factura.html>
- Fernández M, I. (2010) Software como negocio Irene Fernández Monsalve PID_00145051.
https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/4741/9/Aspectos%20econ%C3%B3micos%20y%20modelos%20de%20negocio%20del%20software%20libre_M%C3%B3dulo3_Software%20como%20negocio.pdf
- Función pública. (2012) *Ley 1581 de 2012 - Gestor Normativo*. Funcionpublica.gov.co.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Grupo Esneca. (2020). *Mercadeo: qué es y qué finalidades tiene* - Grupo Esneca.

<https://gruposneca.com/mercadeo-definicion-objetivos/>

Gutierrez [@ElianaGutierrez]. (2022). Newsletter [Los invito a leerlo!]. Discord.

<https://discord.com/channels/745880910917795871/745884287802278000>

Indeed. (2022). *Qué son los negocios internacionales: ventajas y desventajas*. Indeed.com.

<https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/como-encontrar-empleo/que-son-negocios-internacionales#:~:text=Los%20negocios%20internacionales%20son%20el,%2C%20inversiones%2C%20log%C3%ADstica%20y%20transporte.>

Licari, S. (2022, October 11). *Análisis PESTEL: qué es, cómo se hace y ejemplos útiles*.

Hubspot.es. <https://blog.hubspot.es/marketing/crear-analisis-pestel>

Llamas, J. (2023). *Software - Economipedia*. Economipedia.

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

Peiró, R. (2023). *Innovación | Economipedia*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/innovacion-2.html>

Quiroa, M. (2023). *Competidor | Economipedia*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/competidor.htm>

Rodríguez, N. (2022). *Qué es un protocolo empresarial, su importancia y ejemplos*. Hubspot.es.

<https://blog.hubspot.es/sales/protocolo-empresarial#:~:text=Un%20protocolo%20empresarial%20es%20una,acciones%20en%20una%20situaci%C3%B3n%20determinada.>

Rosso, R. (2014). *gd Mercado Dental*. <https://www.key->

[stone.it/press_adv_pdf/GacetaDental_263_nov2014_pest.pdf](https://www.key-stone.it/press_adv_pdf/GacetaDental_263_nov2014_pest.pdf)

Rhoton, S. (2020, enero 12). *Qué es un Marco Conceptual*. Significados; Significados.

<https://www.significados.com/marco-conceptual/>

Secretaría del Hábitat Bogotá. (2020) *Ley 23 de 1982*. Habitatbogota.gov.co.

[https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/normatividad/leyes/ley-23-](https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/normatividad/leyes/ley-23-1982#:~:text=Regula%20los%20derechos%20morales%20y,cient%C3%ADfica%2C%20e)

[1982#:~:text=Regula%20los%20derechos%20morales%20y,cient%C3%ADfica%2C%20est%C3%A9%20publicada%20o%20in%C3%A9dita](https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/normatividad/leyes/ley-23-1982#:~:text=Regula%20los%20derechos%20morales%20y,cient%C3%ADfica%2C%20est%C3%A9%20publicada%20o%20in%C3%A9dita).

Sevilla A, A. (2023). *Ventaja competitiva - Definición, qué es y concepto* | Economipedia.

Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/ventaja-competitiva.html>

Simla. (2021). *Las 5 fuerzas de porter ¿Qué son y para qué sirven?* Simla.com.

<https://www.simla.com/blog/las-5-fuerzas-de-porter>

Thales. (2013). *ISO/IEC 27002:2013*. Thalesgroup.com.

[https://cpl.thalesgroup.com/es/compliance/isoiec-270022013-](https://cpl.thalesgroup.com/es/compliance/isoiec-270022013-compliance#:~:text=ISO%2FIEC%2027002%20es%20un,confidenciales%20y%20administraci%C3%B3n%20de%20claves)

[compliance#:~:text=ISO%2FIEC%2027002%20es%20un,confidenciales%20y%20administraci%C3%B3n%20de%20claves](https://cpl.thalesgroup.com/es/compliance/isoiec-270022013-compliance#:~:text=ISO%2FIEC%2027002%20es%20un,confidenciales%20y%20administraci%C3%B3n%20de%20claves).

Torres, I. (2020, March 31). *Cómo crear un Manual de Procedimientos en una Empresa*. IVE

Consultores. <https://iveconsultores.com/manual-de-procedimientos-en-una-empresa/>

Vázquez B, R. (2023). *Financiación externa de la empresa - Definición, qué es y concepto* |

Economipedia. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/financiacion-externa-de-la-empresa.html>

Westreicher, G. (2023). *Estrategia* | *Economipedia*. Economipedia.

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

Apéndices

Apéndice A. Certificado de Cámara de Comercio de la empresa

Véase en el archivo en fuente externa PDF.


CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA

CERTIFICADO GENERADO A TRAVÉS DE PLATAFORMA VIRTUAL
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: BUCARAMANGA, 2022/04/29 HORA: 15:52:41
10463321

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: POPV2106A0

LA PERSONA O ENTIDAD A LA QUE USTED LE VA A ENTREGAR EL CERTIFICADO PUEDE
VERIFICAR EL CONTENIDO Y CONFIABILIDAD, INGRESANDO A WWW.CAMARADIRECTA.COM
OPCIÓN CERTIFICADOS ELECTRONICOS Y DIGITANDO EL CÓDIGO DE VERIFICACIÓN CITADO
EN EL ENCABEZADO. ESTE CERTIFICADO, QUE PODRÁ SER VALIDADO DE MANERA
ILIMITADA, DURANTE 60 DÍAS CALENDARIO CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE SU
EXPEDICIÓN, CORRESPONDE A LA IMAGEN Y CONTENIDO DEL CERTIFICADO CREADO EN EL
MOMENTO EN QUE SE GENERÓ EN LAS VENTANILLAS O A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL
DE LA CÁMARA.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL DE SOCIEDADES POR ACCIONES
SIMPLIFICADAS SAS DE:
SYNAPTEK S.A.S.

ESTADO MATRICULA: ACTIVO

EL SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA, CON FUNDAMENTO
EN LAS MATRICULAS E INSCRIPCIONES DEL REGISTRO MERCANTIL

C E R T I F I C A

FECHA DE RENOVACIÓN: ABRIL 29 DE 2022
GRUPO NIIF: GRUPO III. MICROEMPRESAS

C E R T I F I C A

MATRICULA: 05-310671-16 DEL 2014/11/21
NOMBRE: SYNAPTEK S.A.S.
NIT: 900792611-2

DOMICILIO: BUCARAMANGA

DIRECCION COMERCIAL: CARRERA 27 A # 81 - 04 TORRE 8 APARTAMENTO 101
MUNICIPIO: BUCARAMANGA - SANTANDER
TELEFONO1: 3002158902
EMAIL : JAVIERNS@OUTLOOK.COM

NOTIFICACION JUDICIAL
DIRECCION: CARRERA 27 A # 81 - 04 TORRE 8 APARTAMENTO 101
MUNICIPIO: BUCARAMANGA - SANTANDER
TELEFONO1: 3002158902
EMAIL : JAVIERNS@OUTLOOK.COM

CONSTITUCION: QUE POR DOCUM PRIVADO DE 2014/11/15 DE ACCIONISTA DE
BUCARAMANGA INSCRITA EN ESTA CAMARA DE COMERCIO EL 2014/11/21 BAJO EL No
122684 DEL LIBRO 9 , SE CONSTITUYO LA SOCIEDAD DENOMINADA SYNAPTEK S.A.S.

C E R T I F I C A

VIGENCIA ES: INDEFINIDA

Validez desconocida
Firma
Electrónica