

**Informe final de la práctica empresarial en Zanna Salud S.A.S.**

**Juan Carlos Orozco Melo**

**Trabajo de grado para optar el título de Profesional en Negocios Internacionales**

**Director**

**Jaime Alexander Rangel Cáceres**

**Magister en Administración**

**Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

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

**Negocios Internacionales**

**2023**

## Contenido

Introducción.....	8
1. Informe final de la práctica empresarial en Zanna Salud S.A.S. ....	9
1.1 Contexto de la práctica empresarial en Zanna Salud S.A.S. ....	9
1.2 Justificación.....	9
1.3 Objetivos .....	10
1.3.1 Objetivo general.....	10
1.3.2 Objetivos específicos.....	10
2. Perfil de la empresa .....	11
2.1 Razón social de la empresa .....	11
2.2 Objeto social de la empresa  .....	11
2.3 Datos de la empresa .....	12
2.4 Estructura organizacional.....	12
2.4.1 Misión de la empresa.....	12
2.4.2 Visión de la empresa .....	12
2.4.3 Organigrama de la empresa .....	13
2.5 Aspectos económicos.....	13
2.5.1 Aspectos macroeconómicos.....	13
2.5.2 Aspectos microeconómicos .....	14
2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa.....	15
2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa .....	16
3. Cargo y funciones desempeñadas .....	17
3.1 Cargo desempeñado .....	17

3.2 Funciones asignadas.....	18
4. Marco referencial .....	19
4.1 Marco conceptual.....	19
4.2 Marco legal y normativo .....	20
5. Aportes .....	21
5.1 Propuesta de valor agregado de la empresa.....	21
5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo .....	26
5.3 Plan de Mejora.....	27
6. Conclusiones .....	28
Referencias .....	30

**Lista de tablas**

**Tabla 1.** *Listado de objetivos, actividades y horas trabajadas en el proyecto* .....19

**Tabla 2.** *Plan de mejora* .....27

**Lista de figuras**

<b>Figura 1.</b> <i>Organigrama Estructural de Zanna Salud S.A.S</i> .....	13
<b>Figura 2.</b> <i>Base de datos de productos a actualizar en la página web</i> .....	25
<b>Figura 3.</b> <i>Actualización de uno de los productos de la base de datos</i> .....	26

### **Resumen**

A lo largo de las prácticas empresariales en Zanna Salud S.A.S., desempeñé el rol de asistente de expansión y este informe detalla el desempeño laboral durante ese periodo. Durante este tiempo, participé activamente en diversos proyectos estratégicos, incluyendo la ejecución de un plan para introducir la marca en el mercado estadounidense, el lanzamiento exitoso de un nuevo producto en la Región Andina, y la implementación de una campaña de Crowdfunding con objetivos sociales. El propósito principal de estos proyectos fue estimular el crecimiento económico de la empresa y consolidar su presencia a nivel global. Este enfoque estratégico contribuyó significativamente al fortalecimiento del reconocimiento de la marca, proporcionando tecnología y servicios de salud tanto a nivel nacional como internacional. El desempeño durante las prácticas estuvo específicamente orientado hacia las áreas de negocios internacionales, con un enfoque destacado en el ámbito de mercadeo internacional. Todas las actividades planificadas fueron ejecutadas de manera exitosa, lo que no solo permitió adquirir conocimientos valiosos, sino que también contribuyó al cumplimiento de los objetivos establecidos en el programa de formación. Este proceso formativo resultó ser fundamental para desarrollo profesional futuro como negociador internacional, proporcionándome una base sólida y experiencias prácticas en la gestión de proyectos estratégicos a nivel global.

*Palabras clave:* E-commerce, marketing internacional, canales de distribución

### **Abstract**

Throughout my business internship at Zanna Salud S.A.S., I played the role of expansion assistant and this report details my work performance during that period. During this time, he actively participated in various strategic projects, including the execution of a plan to introduce the brand to the US market, the successful launch of a new product in the Andean Region, and the implementation of a Crowdfunding campaign with social objectives. The main purpose of these projects was to stimulate the company's economic growth and consolidate its global presence. This strategic approach contributed significantly to strengthening brand recognition, providing health technology and services both nationally and internationally. My performance during the internship was specifically oriented towards the areas of international business, with a notable focus on the international market. All planned activities were executed successfully, which not only allowed me to acquire valuable knowledge, but also contributed to the fulfillment of the objectives established in the training program. This training process turned out to be fundamental for my future professional development as an international negotiator, providing me with a solid foundation and practical experiences in managing strategic projects at a global level.

*Keywords:* E-commerce, International marketing, distribution channels

## **Introducción**

El logro en el ámbito de los negocios internacionales no solo se vincula con la obtención de conocimientos durante la educación formal, sino que también implica la imperativa necesidad de ganar experiencia práctica. En esta perspectiva, las pasantías empresariales ofrecen la ocasión de sumergirse en un entorno laboral genuino, poner a prueba habilidades, identificar límites y asumir nuevos desafíos. Este enfoque contribuye al desarrollo competente en el entorno laboral y capacita al individuo para enfrentar los retos del mercado empresarial con un conjunto de herramientas más amplio y diversificado.

Ocupando el puesto de asistente de expansión en Zanna Salud S.A.S, este informe detalla el período de prácticas empresariales que abarcó desde el 17 de agosto del 2023 hasta el 17 de noviembre del 2023. En una primera instancia, se abordará la información protocolar de la empresa, proporcionando un contexto integral sobre sus operaciones, servicios y presencia en Bogotá, D.C., así como en la región andina y el mercado latinoamericano. De manera adicional, se expondrá detalladamente las actividades realizadas en la empresa, los conocimientos adquiridos durante el proceso de prácticas, las responsabilidades que asume el pasante y los aportes realizados, en base a los conocimientos previamente adquiridos dentro de la carrera de Negocios internacionales.

## **1. Informe final de la práctica empresarial en Zanna Salud S.A.S.**

### **1.1 Contexto de la práctica empresarial en Zanna Salud S.A.S.**

La empresa Zanna Salud S.A.S (2017) tiene un recorrido en el campo laboral de 32 años, en los cuales, se ha dedicado principalmente, a la importación, comercialización, fabricación y distribución de equipos e insumos del sector de la salud. Áreas en las que actualmente la empresa es reconocida en su campo económico por ofrecer equipos y productos con un alto grado de innovación, que cuentan con un nivel de tecnología sustancialmente moderna, calidad y funcionalidad.

### **1.2 Justificación**

Las prácticas empresariales juegan un papel importante en la transición de los estudiantes al mundo laboral. Durante este periodo, se permite la aplicación de la teoría vista en las aulas académicas a la experiencia laboral. Donde durante esta práctica empresarial promueve el trabajo en equipo, la adquisición de habilidades blandas y la oportunidad establecer relaciones profesionales significativas dentro de la organización.

Dentro de la universidad se ofrece a sus estudiantes gran variedad de opciones de grado, incluyendo las prácticas empresariales, donde esta última permite a los estudiantes de las distintas carreras el poder reforzar y aplicar sus conocimientos en empresas nacionales o internacionales, lo cual permite el desarrollo del estudiante en el campo laboral, facilitando su inserción como un profesional capacitado.

La empresa Zanna S.A.S (2017) brinda la oportunidad al estudiante de cultivar habilidades esenciales en negocios internacionales. Este proceso se lleva a cabo bajo la guía de un mentor que

orienta al estudiante en sus responsabilidades laborales. Por otro lado, la contribución del estudiante no solo se limita a conocimientos académicos actualizados sobre el mercado y herramientas para los negocios, sino que también aporta una perspectiva renovada en los proyectos de la empresa. Además de ello, el estudiante aporta energía, motivación y pensamiento innovador al plantear soluciones frescas y no convencionales. Destaca, además, por sus habilidades tecnológicas, abarcando áreas como análisis de datos, redes sociales y manejo de software, entre otras, brindando así un valor significativo a la empresa. En última instancia, esta colaboración hace posible la creación de un entorno de crecimiento mutuo y desarrollo tanto para el estudiante como para la empresa.

### **1.3 Objetivos**

#### ***1.3.1 Objetivo general***

Adquirir competencias esenciales en el ámbito profesional mediante la aplicación de conocimientos adquiridos en el ámbito académico, enfocados en la industria de la salud

#### ***1.3.2 Objetivos específicos***

Aplicar de manera efectiva a los conceptos y habilidades adquiridas durante la formación académica a la industria de la salud.

Comparar habilidades y conocimientos profesionales adquiridos durante la carrera para contribuir a una problemática específica dentro del área laboral.

Fortalecer la adquisición de nuevos conocimientos en el ámbito profesional como personal durante el periodo de prácticas, a través del trabajo colaborativo.

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

La empresa Zanna Salud S.A.S (2017),

Se dedicada a la importación, comercialización, fabricación y distribución de equipos e insumos del sector de la salud en el área de medicina preventiva y de rehabilitación, en Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Salud Ocupacional, Ortopedia, Medicina Deportiva, Psicología, Ergonomía, Neurorehabilitacion, Fitness. Con nuestros productos y servicios, hemos logrado mejorar la calidad de vida de nuestros clientes. (párr. 1)

Parte de nuestra Visión es lograr acompañar procesos sociales en prevención y rehabilitación, proveyendo los más altos estándares de calidad mediante un programa de servicio diseñado para mantener y garantizar, la alta calidad de todos nuestros productos, compitiendo con los mejores precios del mercado y ofreciendo una adecuada y oportuna capacitación al usuario rehabilitador, pacientes o aquellas personas que buscan y entienden la importancia del autocuidado. Para nosotros es de gran valor cumplir tal propósito. na S.A.S, es una empresa del sector de la salud en el área de medicina preventiva y de rehabilitación. (Zanna Salud, 2017, párr. 1)

### **2.1 Razón social de la empresa**

Zanna S.A.S.

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

“La sociedad de Zanna S.A.S tiene como objeto social principal: El desarrollo de actividades y servicios relacionados con el sector de la salud, bien como gestora o prestadora directa de estos servicios y actividades” (Zanna Salud, 2022, p. 1). Donde en resumen la empresa

Zanna S.A.S se dedica a Comercio al por mayor de otros tipos de maquinaria y equipo n c p.

### **2.3 Datos de la empresa**

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

Bogotá: Cl. 106 #54 14

Jefe inmediato: Juanita Alexandra Ivannova Vega Vega

Telefono: 313 4993652

Correo: zannasaludsas@gmail.com (Directorio Einforma, 2022).

### **2.4 Estructura organizacional**

#### ***2.4.1 Misión de la empresa***

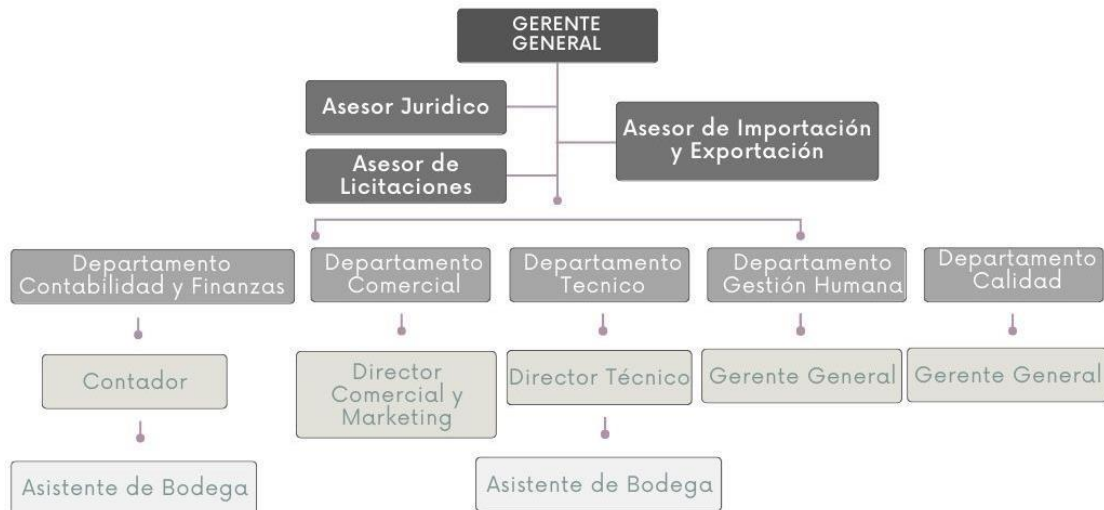
Brindar rehabilitación al cuerpo humano mediante la aplicación de tecnologías de alta innovación y calidad con equipos y productos de reconocimiento mundial, soportadas con profesionales calificados y respaldadas con marcas que nos colocan a la vanguardia en el avance de la ciencia, cumpliendo así, con la satisfacción de los clientes que buscan excelentes beneficios. (Zanna Salud S.A.S., 2017, párr. 2)

#### ***2.4.2 Visión de la empresa***

“Ser una empresa líder en el mercado latinoamericano, con equipos y productos de alta tecnología mundialmente reconocidos, que impulsa el crecimiento y desarrollo del sector salud, por medio de la permanente innovación tecnológica y su aplicación” (Zanna Salud S.A.S., 2017, párr. 3).

### 2.4.3 Organigrama de la empresa

**Figura 1.** Organigrama Estructural de Zanna Salud S.A.S



Adaptado de los recursos internos de la empresa Zanna Salud (2022)

## 2.5 Aspectos económicos

Dentro de los principales aspectos económicos de la empresa Zanna S.A.S., podemos destacar:

Sector: Salud

Tipo de empresa: Sociedad por acciones simplificadas

Número de empleados:

### 2.5.1 Aspectos macroeconómicos

La empresa Zanna S.A.S se ha consolidado como una figura preeminente dentro del panorama de la industria de la salud, demostrando una destacada solidez en su desempeño económico tanto en escala macro como micro. Esta empresa ha registrado un crecimiento significativo en los últimos años, evidenciado por un aumento anual promedio del 20% en sus

ingresos, como consta en los informes financieros. Este crecimiento sostenido es indicativo de su habilidad para no solo mantener una posición competitiva sólida, sino también para expandir su participación en el mercado, satisfaciendo de manera efectiva las demandas y expectativas de su clientela.

Además de su envidiable crecimiento económico, Zanna S.A.S ha llevado a cabo una serie de estrategias centradas en inversiones tecnológicas, las cuales han sido clave para optimizar la eficiencia y calidad de sus servicios. Estas inversiones estratégicas se han traducido en la implementación exitosa de soluciones tecnológicas de vanguardia, permitiendo la automatización de procesos internos y la consiguiente reducción de costos operativos. Lo más relevante es que estas mejoras no solo han generado eficiencia en términos financieros, sino que también han posibilitado una atención más personalizada y precisa hacia los pacientes, mejorando significativamente su experiencia dentro de la plataforma de servicios de Zanna S.A.S.

El enfoque proactivo de la empresa en la adopción de tecnologías innovadoras no solo responde a una visión estratégica, sino que también refleja su compromiso con la excelencia operativa y la mejora constante en la calidad de la atención médica que brindan. Estas acciones demuestran no solo una perspectiva visionaria hacia el futuro, sino también una adaptabilidad fundamental en un entorno empresarial donde la innovación tecnológica es un factor determinante para el éxito sostenido en el sector de la salud.

### ***2.5.2 Aspectos microeconómicos***

En el ámbito microeconómico, Zanna S.A.S se ha destacado por su impecable rentabilidad y eficiencia financiera, particularmente en el segmento de la rehabilitación dentro del sector de la salud. Los informes financieros han corroborado que la empresa ha mantenido un sólido margen

de beneficio neto promedio del 15% durante los últimos tres años, gracias a una gestión financiera estratégica y una focalización específica en el área de rehabilitación.

La singularidad de Zanna S.A.S se manifiesta en su enfoque preciso hacia la rehabilitación, implementando estrategias de gestión financiera adaptadas a las particularidades y demandas de este campo especializado. La optimización de costos y la maximización de ingresos se han llevado a cabo de manera específica en programas de rehabilitación, lo que ha permitido un delicado equilibrio entre la prestación de servicios de calidad y la eficiencia financiera en esta área altamente exigente.

Además de su éxito microeconómico, Zanna S.A.S ha expandido su influencia internacional, estableciendo alianzas estratégicas en el ámbito de la rehabilitación con otras empresas destacadas en diferentes países. Esta estrategia de expansión ha generado un impacto significativo al diversificar las fuentes de ingresos y al mismo tiempo, ha proporcionado acceso a nuevas tecnologías y métodos de rehabilitación innovadores.

En resumen, Zanna S.A.S sobresale en el ámbito microeconómico, especialmente en la esfera de la rehabilitación en el sector de la salud. Su enfoque minucioso en la gestión financiera adaptada a esta área específica ha sido crucial para mantener un sólido rendimiento económico. Asimismo, su estrategia de expansión global focalizada en la rehabilitación ha fortalecido su posición como líder en la prestación de servicios de rehabilitación en el mercado a nivel internacional.

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

Zanna Salud gestiona un extenso portafolio especializado en productos y servicios destinados al ámbito de la salud, con un enfoque primordial en la rehabilitación. Dentro de este

ámbito, se destacan diversas ramas especializadas que abarcan terapia ocupacional, ortopedia, ergonomía, medicina deportiva, fisioterapia, psicología, urología, fonoaudiología, así como espacios dedicados al bienestar como spa y fitness. Asimismo, se priorizan áreas específicas de atención médica como cardiología y reumatología, junto con enfoques especializados en ergonomía y salud ocupacional.

La gama de productos ofrecidos por Zanna Salud también abarca distintas áreas de intervención. Estos incluyen soluciones para evaluación y recolección de datos, terapias focalizadas en miembros superiores, modalidades terapéuticas diversas, así como programas en salud ocupacional, yoga, spa y pilates. Además, se brindan servicios especializados en ortopedia y ayuda funcional, completando así un abanico integral de opciones para el cuidado y la rehabilitación de los pacientes. En la cámara de comercio las actividades económicas de la empresa establecidas son:

Actividad Principal: 4659 (Comercio al por mayor de otros tipos de maquinaria y equipo N.C.P)

Actividad Secundaria: 3313 (Mantenimiento y reparación especializado de equipo electrónico y óptico) (Zanna Salud, 2022).

Otras Actividades: 8560 (Actividades de apoyo a la educación); 3250 (Fabricación de instrumentos, aparatos y materiales médicos y odontológicos (incluido mobiliario)) (Zanna Salud, 2022).

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

La empresa Zanna Salud S.A.S se posiciona como una entidad especializada en la comercialización y distribución de una amplia gama de productos y servicios enfocados en el sector de la salud, destacando especialmente en el ámbito de la rehabilitación y sus variadas

vertientes. La empresa no solo se limita a ofrecer estos recursos, sino que también proporciona servicios de consulta, orientación y capacitación, asegurando la correcta gestión, aplicación y utilización de los equipos y productos destinados a la rehabilitación.

Además de su actividad central, Zanna Salud ha cultivado sólidas alianzas estratégicas tanto a nivel nacional como internacional. Estas colaboraciones se han forjado con entidades tanto del ámbito público como privado, buscando asociaciones globales que contribuyan al mejoramiento de la salud de sus usuarios. De manera significativa, se han establecido más de 27 alianzas estratégicas en un ámbito internacional, lo que ha permitido una diversificación del catálogo de productos ofrecidos, garantizando así la disponibilidad de las opciones más idóneas para sus clientes y consolidando la presencia y reputación de la empresa en el mercado global. Salud S.A.S es una empresa especializada en la comercialización y distribución de productos y servicios relacionados con el campo de la salud, con un enfoque particular en el área de rehabilitación y sus diversas ramas. Además de su actividad principal, la empresa también brinda servicios de consultoría, asesoramiento y educación para garantizar el adecuado manejo, implementación y uso de los productos y equipos de rehabilitación.

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

#### **3.1 Cargo desempeñado**

Ser practicante de mercadeo en una empresa es una oportunidad invaluable para fusionar el conocimiento académico con la experiencia práctica en el mundo real de los negocios. En este sentido, la importancia de este rol radica en varios aspectos fundamentales, mencionados a continuación:

En primer lugar, como practicante de mercadeo, se espera que se aporte una perspectiva fresca y actualizada en estrategias y tendencias de marketing. La capacitación académica brinda bases teóricas sólidas, y su aplicación en un entorno empresarial permite explorar y adaptar estas teorías a situaciones que se presentan en el entorno real, brindando nuevas perspectivas y soluciones innovadoras.

### **3.2 Funciones asignadas**

En el rol como practicante en la empresa Zanna Salud S.A.S, tuve la responsabilidad principal de gestionar y optimizar la experiencia de compra en la página web de la entidad, encargándome específicamente de la actualización constante del catálogo de productos ofertados con base en las existencias que se mantenían en cada periodo, así como su presentación en línea, utilizando herramientas como Microsoft Excel para gestionar eficientemente la base de datos de productos y precios, con el propósito de mantener la información actualizada para los usuarios interesados.

Otra de las tareas clave era la elaboración de cotizaciones para clientes potenciales, generando documentos detallados y precisos que reflejan la gama de productos disponibles, sus características más importantes y sus respectivos costos, utilizando tanto el sistema interno de la empresa, como también herramientas informáticas para garantizar la exactitud de los datos ofrecidos.

Además, parte esencial de la función era interactuar con los clientes, ofreciendo un servicio personalizado y atento. En la cual, logré mantener una comunicación activa y efectiva con ellos, atendiendo consultas, brindando información sobre los productos, y resolviendo sus inquietudes, todo con el objetivo de asegurar una experiencia satisfactoria durante su interacción con la

empresa.

**Tabla 1.** *Listado de objetivos, actividades y horas trabajadas en el proyecto*

Objetivos actividades	Actividades	Horas
Actualizar, mejorar, administrar, ejecutar nuestra plataforma de e-commerce con el fin de visibilizar nuevos productos, fidelizar usuarios y aumentar ventas en los canales correspondientes	Estudiar videos de entretenimiento para WordPress. Cargar nuevos productos a la página web nacional: Neuron up, digitsole pro. Lista de precios digitsole Pro y lista de Neuron up. Actualizar la matriz de catalogo con los productos nuevos y prepararlos para su carga manual. Crear un cronograma de plan de mejoramiento de E-commerce: (Hallazgos y las soluciones). Recepción y respuesta de cotizaciones de email: operaciones@zannasalud.com Crear un flujo de comunicación de E commerce Alimentar carpeta de cotizaciones Alimentar CRM HubSpot con todos los prospectos que se recepcionan.	360

## 4. Marco referencial

### 4.1 Marco conceptual

Durante el desarrollo de las prácticas profesionales, fue esencial el tema de comercialización a través del E-commerce, ya que es la base en la que se solventa gran parte de la operación de la Zanna Salud S.A.S. La compañía se centra en identificar y desarrollar productos de calidad para el sector de la salud, con el objetivo de maximizar el valor de sus activos, canales de distribución, y pagina web, generando un crecimiento sostenible a mediano y largo plazo.

El marketing internacional es la realización de las actividades comerciales diseñadas para planificar, fijar precios, promocionar y dirigir el flujo de bienes y servicios de una compañía a los consumidores o usuarios en más de un país para obtener ganancias (Cateora et al., 2010).

En cuanto al *E-commerce*, también conocido como comercio electrónico, se refiere a las transacciones comerciales que se realizan a través de redes de comunicación electrónica, internet. Esto incluye la compra y venta de bienes, servicios principalmente, información y cualquier

actividad comercial que "Se lleva a cabo en línea" (Chaffey, 2007).

Los canales de distribución son conjuntos de organizaciones interdependientes que ayudan a que un producto o servicio esté disponible para su uso o consumo final por parte del consumidor o usuario comercial (Kotler et al., 2018).

#### **4.2 Marco legal y normativo**

En el marco legal del presente informe, se detallarán las pautas normativas y directrices que supervisan la participación del estudiante durante todo su período de prácticas, junto con las disposiciones legales y directrices que orientan el propósito y la misión de la empresa.

El propósito del Decreto 4725 (2002) emitido por la Presidencia de Colombia (2002), es establecer las disposiciones normativas que supervisan el régimen de registros sanitarios, permisos de comercialización y control sanitario de dispositivos médicos diseñados para uso humano. Esta normativa se enfoca en asegurar la seguridad, calidad y eficacia de dichos dispositivos, con el fin primordial de salvar la salud de los usuarios.

Por otro lado, según el Decreto 2685 (1999) de la Presidencia de Colombia (1999), en conjunto con la Resolución 4240 de 2000 (2000) promulgada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN, 2000), conforma la legislación primordial que supervisa las importaciones en Colombia. Estas directrices legales establecen las pautas, procedimientos y requisitos necesarios para llevar a cabo importaciones de bienes y mercancías en el país. Ambas normativas tienen como objetivo principal asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales, proteger la economía nacional, salvar la salud pública, preservar el entorno ambiental y prevenir la entrada de bienes ilícitos o perjudiciales al territorio colombiano.

Las leyes, decretos y regulaciones específicas en este campo garantizan la calidad,

seguridad y eficacia de los equipos utilizados en el cuidado de la salud de la población.

En este sentido, leyes como el Decreto 4725 (2002) (o similar según la jurisdicción) establecen normativas precisas sobre registros sanitarios, permisos de comercialización y vigilancia de dispositivos médicos. Esta legislación asegura que los equipos de salud cumplan con estándares rigurosos, garantizando la protección y seguridad de los usuarios.

Asimismo, regulaciones como el Decreto 2685 (1999) (u otras similares según el país) junto con sus resoluciones reglamentarias correspondientes, imponen reglas y procedimientos para las importaciones de equipos médicos, asegurando que los productos cumplan con requisitos legales y sanitarios al ingresar al territorio nacional. . .

La existencia de este marco legal no solo protege la salud pública y el bienestar de los ciudadanos, sino que también promueve la transparencia y confianza en la industria de la salud, asegurando que los equipos médicos comercializados y distribuidos cumplan con los estándares de calidad y seguridad establecidos. Esto no solo beneficia a los usuarios finales, sino que también respalda la integridad del sistema de salud en su conjunto.

## **5. Aportes**

En esta sección, se presentará la propuesta de valor agregado desarrollada en colaboración con el equipo de trabajo del área correspondiente, seguida de un análisis de la situación problemática identificada. Por último, se destacarán las contribuciones de la empresa al proceso formativo.

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

La empresa Zanna Salud S.A.S está especializada en la distribución de suministros y dispositivos para medicina preventiva y rehabilitación, con un enfoque arraigado en la

responsabilidad social empresarial. Nuestro compromiso se centra en impulsar el desarrollo humano sostenible a través de la rehabilitación, la inclusión y la participación activa de los individuos en la sociedad. (Zanna Salud, 2017).

La compañía detectó carencias en su sitio web, como la información limitada proporcionada en la descripción de cada producto, la falta de actualización de los elementos pertenecientes al catálogo de la página web, y la carencia de recursos audiovisuales para ilustrar los productos exhibidos en la plataforma, constituyen áreas de mejora identificadas en la experiencia del usuario.

Abordar estas deficiencias resulta crucial para optimizar la presentación, comprensión y atractivo de los productos ofrecidos, elevando así la calidad global de la oferta en línea, encontrando que la falta de experiencia había llevado a la desactualización del contenido, lo que resultó en la dificultad para los clientes de encontrar información actualizada, catálogos poco completos y limitaciones en la obtención de cotizaciones.

Esto generó un desafío en la fidelización de los clientes, ya que la interacción fluida a través del sitio web era complicada y limitada. Todo esto permitió generar un proceso SEO, el cual permite la optimización de los motores de búsqueda. Para el proceso SEO se tuvo que implementar una serie de pasos para obtener el mejor resultado posible. Los pasos son:

Paso 1: Selección de producto e investigación de palabras clave.

Para la identificación de las palabras utilicé herramientas de palabras clave como el Planificador de palabras clave de Google para encontrar palabras relevantes, también se hizo el análisis de la competencia, donde se investiga a tus competidores en el mercado y observa qué palabras clave están utilizando en sus sitios web.

Paso 2: Optimización de contenidos

Analizar la información de la página, modifica tu página y actualízala de forma que se vea atractiva ante la vista de los clientes, describe el producto y agrega características únicas, utilice palabras clave de manera natural en el título, la descripción y el contenido de la página web, también puedes recurrir a Blogs y contenido informativo, se sugiere publicar contenido de blog relacionado con el bienestar, la relajación y los beneficios de las experiencias con los productos del catálogo.

### Paso 3: Optimización técnica

Cumplir con la velocidad de carga, asegurarse de que el sitio web cargue rápidamente. Se pueden utilizar herramientas como Google PageSpeed Insights para medir y mejorar la velocidad de carga. La navegación y estructura de URL es esencial para una página web, al diseñar una navegación fácil de usar para el sitio web mejora el performance del sitio, haciéndolo mas amigable para los clientes.

### Paso 4: Creación de enlaces, monitorización y análisis

La construcción de enlaces internos, permite enlazar tus paginas internamente para mejorar la navegación y guiar a los clientes al sitio web. Para la monitorización y análisis, se pueda usar Google analytics, esta herramienta permite rastrear el tráfico a tu sitio web, las conversiones y otras métricas que son relevantes a la hora de tener un sitio web.

### Paso 5: Marketing y contenido en redes

Crear un calendario de contenidos, es una herramienta que no debe faltar para el SEO ya que compartir periódicamente blogs, videos, reels en redes sociales, mantendrá actualizada la página web y el tráfico constante de los clientes.

**Figura 2.** Base de datos de productos a actualizar en la página web

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
34	ZATTT500M-FKS	EQUIPO BIOFEEDBACK PEAK PERFORMANCE PI	<a href="https://zannasalud.com/producto/equipo-biofeed">https://zannasalud.com/producto/equipo-biofeed</a>	Foto																
35	ZAS489044	LIBRO DE KINESIOTAPE TAPING	<a href="https://zannasalud.com/producto/libro-de-kinesi">https://zannasalud.com/producto/libro-de-kinesi</a>	Foto																
36	ZACP8608	LIBRO PROFESIONAL PILATES REHABILITACION	<a href="https://zannasalud.com/producto/libro-profesion">https://zannasalud.com/producto/libro-profesion</a>	Foto																
37	ZACP8613	LIBRO: LA GUIA DE LOS GOLFISTAS HACIA EL M	<a href="https://zannasalud.com/producto/libro-la-guia-de">https://zannasalud.com/producto/libro-la-guia-de</a>	Foto																
38	ZACP9160VD	PILATES ON A ROLL - ROLLOS APLICADOS A PIL	<a href="https://zannasalud.com/producto/pilates-on-a-rol">https://zannasalud.com/producto/pilates-on-a-rol</a>	Foto																
39	ZACP9160VD	PILATES ON A ROLL DVD. ROLLOS APLICADOS A	<a href="https://zannasalud.com/producto/pilates-on-a-rol">https://zannasalud.com/producto/pilates-on-a-rol</a>	Foto																
40	ZAY00001	VIDEO - BODYMIND - MATWORK	<a href="https://zannasalud.com/producto/video-bodymind">https://zannasalud.com/producto/video-bodymind</a>	Foto																
41	ZAFQ090	TANQUE DE REMOLINO NACIONAL DE 25 GL	<a href="https://zannasalud.com/producto/tanque-de-cam">https://zannasalud.com/producto/tanque-de-cam</a>	Foto																
42	ZAHYDVCYCE2850	PISCINA HYDRO PYSIO HYDRO CYCLE	<a href="https://zannasalud.com/producto/piscina-hydro-c">https://zannasalud.com/producto/piscina-hydro-c</a>	Foto																
43	ZAWHALLT-900	SOPORTE MÓVIL WHITEHALL OPCIONAL PARA	<a href="https://zannasalud.com/producto/soporte-movil">https://zannasalud.com/producto/soporte-movil</a>	Foto																
44	ZAFW8704	NEVERA WAVEHEALTH PARA PAQUETES FRÍOS.	<a href="https://zannasalud.com/producto/nevera-wavehe">https://zannasalud.com/producto/nevera-wavehe</a>	Foto																
45	ZAWH787670	UNIDAD DE REFRIGERACIÓN WAVEHEALTH VEI	<a href="https://zannasalud.com/producto/unidad-de-refri">https://zannasalud.com/producto/unidad-de-refri</a>	Foto																
46	ZANC70530	PAQUETE FRÍO NORCO*	<a href="https://zannasalud.com/producto/paquete-frío-ko">https://zannasalud.com/producto/paquete-frío-ko</a>	Foto																
47	ZANC12599-1	VENDAJE FRÍO KOLD WRAP	<a href="https://zannasalud.com/producto/vendaaje-frío-ko">https://zannasalud.com/producto/vendaaje-frío-ko</a>	Foto																
48	ZATH987666	SOPORTE THUMPER* FOOT CUSHION	<a href="https://zannasalud.com/producto/soporte-thump">https://zannasalud.com/producto/soporte-thump</a>	Revisar categoría																
49	ZAE835305	BOLA MASAJE	<a href="https://zannasalud.com/producto/bola-masaje">https://zannasalud.com/producto/bola-masaje</a>	Foto																
50	ZAE835301	BOLAS DE MASAJE AEROMATS	<a href="https://zannasalud.com/producto/bolas-de-masaj">https://zannasalud.com/producto/bolas-de-masaj</a>	Foto																
51	ZAWH870	ASISTENTE MANIJA WAVEHEALTH PARA BANDA	<a href="https://zannasalud.com/producto/asistente-manij">https://zannasalud.com/producto/asistente-manij</a>	Foto																
52	ZASFA83218-1	BANDA RESISTENCIA CIRCULO 0.65 MM	<a href="https://zannasalud.com/producto/banda-resisten">https://zannasalud.com/producto/banda-resisten</a>	Foto																
53	ZADP464	BALON PLATADO SUIZO ULTRA BOSO NEW	<a href="https://zannasalud.com/producto/balon-platado">https://zannasalud.com/producto/balon-platado</a>	Foto																
54	ZADP8598	LIBRO: BOLA SUIZA (TONIFICANDO FORTALECI	<a href="https://zannasalud.com/producto/libro-bola-suiz">https://zannasalud.com/producto/libro-bola-suiz</a>	Foto																
55	ZADP8796	LIBRO: GET ON THE BALL FORTALECIMIENTO Y	<a href="https://zannasalud.com/producto/libro-get-on-the">https://zannasalud.com/producto/libro-get-on-the</a>	Foto																
56	ZADLE9512	ROLLO THE CORE CHALLENGE ROLLER *LIBRE	<a href="https://zannasalud.com/producto/rollo-the-core-c">https://zannasalud.com/producto/rollo-the-core-c</a>	Foto																
57	ZAWH2111	COLCHONETA UNIVERSAL PLEGABLE PARA GI	<a href="https://zannasalud.com/producto/colchonet-univ">https://zannasalud.com/producto/colchonet-univ</a>	Foto																
58	ZAE830105	PORTA COLCHONETA PLUS	<a href="https://zannasalud.com/producto/porta-colchone">https://zannasalud.com/producto/porta-colchone</a>	Foto																
59	ZAD29243	FLOTADOR CINTURON PARA NIÑO AQUAHOOG	<a href="https://zannasalud.com/producto/flotador-cintur">https://zannasalud.com/producto/flotador-cintur</a>	Foto																
60	ZASA3601	EJERCITADOR ROLLYAN* MR. WRISTER	<a href="https://zannasalud.com/producto/ejercitador-rol">https://zannasalud.com/producto/ejercitador-rol</a>	Foto																
61	ZAWH8989	KIT DE BANDAS ELASTICAS CON AGARRADERAS	<a href="https://zannasalud.com/producto/kit-de-bandas-e">https://zannasalud.com/producto/kit-de-bandas-e</a>	Foto																
62	ZACP8469	QUICK HANDS BOLA TRAINER **/ BOLA ENTREN	<a href="https://zannasalud.com/producto/quick-hands-bo">https://zannasalud.com/producto/quick-hands-bo</a>	Foto																
63	ZADFT1434.1/NS	LAMINA ORFIT CRYSTAL	<a href="https://zannasalud.com/producto/lamina-orfit-cry">https://zannasalud.com/producto/lamina-orfit-cry</a>	Foto																
64																				
65	ZAWHFC0A4	FAJAS PARA ELECTRODOS	<a href="https://zannasalud.com/producto/fajas-para-elect">https://zannasalud.com/producto/fajas-para-elect</a>	Foto y categoría																
66	ZAF213	PLATINAS DE ALUMINIO PARA FERULAS 6MT	<a href="https://zannasalud.com/producto/platinas-de-alu">https://zannasalud.com/producto/platinas-de-alu</a>	Foto y categoría																
67	ZANC12703-6	QUETERO PROFESIONAL PARA FERULAE IMPOL	<a href="https://zannasalud.com/producto/quetero-profesi">https://zannasalud.com/producto/quetero-profesi</a>	Foto																
68	ZANC12747	TABLE VISE- SOPORTE PARA LAMINAS Y PARA	<a href="https://zannasalud.com/producto/table-vise-sopor">https://zannasalud.com/producto/table-vise-sopor</a>	Foto																
69	ZANC15502	TANQUE PEQUEÑO PARA MOLDEAR MATERIAL	<a href="https://zannasalud.com/producto/tanque-pequen">https://zannasalud.com/producto/tanque-pequen</a>	Foto																
70	ZANC70112	TERMOMETRO DIAL	<a href="https://zannasalud.com/producto/termometro-di">https://zannasalud.com/producto/termometro-di</a>	Categoría																
71	ZARUN2011 / TJO PC	CAMINADORA RUN 2011/TJO PROGRAMABLE	<a href="https://zannasalud.com/producto/caminadora-rur">https://zannasalud.com/producto/caminadora-rur</a>	Foto																

Adaptado de información interna de la empresa. (Zanna Salud S.A.S, 2022)

En el contexto de nuestra base de datos, se registraron más de 136 productos que presentaban desactualizaciones notables en la página web correspondiente. La gestión de la página web en cuestión evidenció deficiencias en su mantenimiento, lo que resultó en un despliegue ineficiente de la información asociada a cada producto.

Este inconveniente resalta la necesidad de una estrategia más robusta para garantizar la integridad y actualización constante de la información en la plataforma virtual. Para abordar este desafío, es fundamental implementar prácticas de gestión eficaces y llevar a cabo un mantenimiento regular del sitio web. Esto no solo mejorará la experiencia del usuario, sino que también fortalecerá la credibilidad de nuestra presencia en línea.

**Figura 3.** Actualización de uno de los productos de la base de datos

The screenshot shows the Zanna Salud website interface. At the top, there is a navigation bar with the Zanna logo and the tagline 'Innovando en Rehabilitación con Tecnología Mundial'. The user is logged in as 'Zannaadmin' with options for 'Mi cuenta' and 'Cerrar sesión'. A search bar is present with the text 'Buscar Productos...'. Below the navigation bar, there are several menu items: 'Nuestros Canales', 'Blog', 'Consultor', 'Educación', 'Soluciones', 'Corp. Info', and 'Contáctenos'. A secondary navigation bar lists various categories: 'REHAB. FÍSICA', 'T. OCUPACIONAL', 'REHAB. MANO', 'NEUROREHABILITACIÓN', 'MED. DEPORTIVA', 'ORTOPEDIA', 'FITNESS', 'ERGONOMÍA', and 'PSICOLOGÍA FONOL.'. The main content area is titled 'Inicio / ENTRENAMIENTO CON ALTA TECNOLOGÍA y VIRTUAL / DIGITSOLE Pro / Página 1'. On the left, there is a vertical sidebar with social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, and Newsletter. The main product section for 'DIGITSOLE Pro' includes a description: 'Precios especiales para profesionales de la salud. Regístrese. Producto por orden especial, entrega en 10 días hábiles aprox.' It also features a dropdown menu for 'Elegir' with the selected option 'PAR DE PLANTILLAS AZUL DSPRO ZADSPUS00I-KIT48' and a 'Limpiar' button. Below this is a 'Solicitar Cotización' button. The 'Productos relacionados' section lists 'TYROMOTION DIEGO®' and 'LABORATORIO DE MOVIMIENTO SIMI Aktisys 2D System REF. ZASIMI90314990001'. A 'Descargas' section contains text about the product's capabilities and a list of included features.

Adaptado de información interna de la empresa. (Zanna Salud S.A.S, 2022)

La figura anterior resalta claramente la implementación exitosa de la actualización y modificación de uno de los productos en nuestra base de datos. En este caso particular, se ha incorporado una descripción detallada que proporciona a nuestros clientes información completa sobre el producto, incluyendo especificaciones técnicas, características clave y cualquier otro detalle relevante. Esta medida no sólo fortalece la transparencia en la presentación de nuestros productos, sino que también brinda a los clientes la información necesaria para tomar decisiones informadas.

Además de la descripción detallada, se han añadido varias imágenes de referencia del producto. Estas imágenes no sólo complementan la información textual, sino que también enriquecen la experiencia del cliente al brindar una vista visual completa del producto. Este enfoque multimedia no sólo mejora la estética de la página, sino que también facilita que los

clientes vean el producto desde diferentes perspectivas, lo cual es esencial para tomar decisiones informadas.

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

Durante el período de prácticas en Zanna Salud S.A.S., tuve la valiosa oportunidad de sumergirme en el ámbito dinámico y esencial de la comercialización de productos de salud en Colombia. Esta experiencia me brindó un conocimiento profundo sobre una amplia gama de aspectos relacionados con la planificación, los procesos y los métodos utilizados en esta área, complementando la formación académica previa de manera significativa, que puedo aplicar en mi vida profesional.

El ambiente laboral promovió la colaboración y el trabajo en equipo. Aunque cada persona tenía sus responsabilidades específicas, siempre existía un respaldo mutuo entre compañeros y superiores. Esta dinámica reforzó las habilidades de colaboración, permitiéndome absorber las experiencias y conocimientos, generando así un entorno de apoyo mutuo que fomentara el crecimiento y la excelencia.

En resumen, el período de prácticas en Zanna Salud S.A.S fue una experiencia enriquecedora que amplió los conocimientos en canales de distribución dentro del sector de la salud. A través del aprendizaje y la aplicación de normativas, leyes, estrategias de comercialización, reuniones y capacitaciones, pude mejorar las habilidades y desarrollar una mayor confianza en la comunicación efectiva en un contexto profesional.

Además, el enfoque colaborativo y el trabajo en equipo me permitieron aprender de los pares y superiores, aportando al éxito de los proyectos y metas comunes. Estoy agradecido por las valiosas experiencias y lecciones adquiridas durante el tiempo de prácticas en la empresa Zanna

Salud S.A.S.

### 5.3 Plan de Mejora

A continuación, se presentan los resultados de la práctica empresarial en la empresa Zanna Salud S.A.S, concluida desde una perspectiva analítica, donde se detallan las funciones desempeñadas en el área de E-commerce y archivo. Durante experiencia de práctica, el estudiante realizó diversas tareas y contribuciones a la empresa, pero la más destacada fue su apoyo en el proceso "seo". Este proceso consistió en un mejora y actualización de la página web, introduciendo procesos y requisitos clave a la hora de exhibir los productos de la empresa en internet. En respuesta a esta necesidad, se desarrolló un plan estratégico para abordar este tema, sin embargo, debido a temas burocráticos, la falta de tiempo y de recursos, se dejó de lado y no se le dio finalización.

**Tabla 2.** *Plan de mejora*

<b>Plan de mejora</b>	
Aspecto mejorar	para Una de las áreas identificadas como prioritarias para optimizar radica en la contribución al proceso SEO del sitio web de la empresa.
Metas	La meta fue que el practicante de mercadeo pudiera contribuir y aportar con sus conocimientos académicos al proceso SEO para mejorar el tiempo de respuesta y de seguimiento de los clientes en la página web, dando como resultado la optimización de búsqueda que se emplea para este proceso, por parte de los clientes a la hora de buscar un producto o tener un contacto para hacer una cotización.
Acciones	La acción realizada fue hacer un análisis detallado, comparando con distintas páginas web, de competidores de la misma industria para optar por el mejor diseño, caracterización y experiencia de usuario que se ajuste para los clientes, donde se implementó la descripción y actualización de más de 37 productos con sus respectivas imágenes y especificaciones, lo cual resultaba mucho más útil para los clientes.
Indicador	Para este proceso se creó un indicador para medir la trazabilidad y seguimiento del avance del proceso, este indicador es el índice de Actualización del Catálogo (IAC) y sirve para medir la proporción de productos actualizados dentro del sitio web en relación con el total de productos existentes en el catálogo. Este indicador refleja la efectividad de las acciones implementadas para mejorar el proceso SEO, específicamente mediante la actualización de descripciones, imágenes y especificaciones de productos. La fórmula es $IAC = (\text{Numero de productos actualizados} / \text{Total de productos en el catálogo}) \times 100$ . Un IAC del 100% indica que todos los productos del catálogo han sido actualizados, reflejando una optimización

<b>Plan de mejora</b>	
Hacer/Verificar	<p>completa del contenido, por otro lado, un IAC inferior al 100% sugiere que se ha progresado en la actualización, pero aún hay espacio para mejorar la cobertura del catálogo. Usando la fórmula se hizo la actualización de 37 productos dentro del sitio web donde se implementó una descripción adecuada para cada uno de estos, pese a que eran más de 135 productos, se obtuvo un IAC del 27,2%, la cual se interpreta como un pequeño progreso en la actualización de los productos del catálogo, cabe aclarar que la página llevaba un gran periodo de tiempo desactualizada, dificultando a los clientes a la hora de tener información para futuras cotizaciones. Aun cuando no se le dio continuidad y finalización al proceso, se evidenció una gran mejora de tráfico dentro del sitio web.</p> <p>Una vez que el proceso SEO se puso en marcha, se pasó por diferentes etapas de verificación, donde se aprobó el proceso por la coordinadora sr de costos, sin embargo, las directivas del departamento no nos dieron el aval para implementarlo, por falta de recursos y tiempo.</p>
Responsable	<p>Los responsables de esta meta era el equipo de Ecommerce, el cual estaba conformado por un equipo de dos pasantes y la supervisora Juanita, la cual aclaró y explicó que la meta que se tenía definida desde un principio era tener mayor control y accesibilidad a la información de los productos en la página.</p>
Recursos	<p>Se utilizó una plantilla de Excel que se elaboró con el apoyo de la supervisora y un colega, para la correcta categorización de los productos, donde se usó WordPress para hacer la actualización de algunos productos, mejorando la guía y la descripción de los mismos para los clientes.</p>

## 6. Conclusiones

Las prácticas empresariales son fundamentales para los estudiantes de negocios internacionales, proporcionándoles la oportunidad de afrontar nuevos desafíos y entornos, desarrollando competencias cruciales para el ámbito empresarial globalizado. Esta exposición a diversas perspectivas y metodologías empresariales no solo amplía sus horizontes, sino que también fomenta un pensamiento crítico y creativo.

Durante el período de prácticas en Zanna Salud S.A.S., logré cumplir con los objetivos establecidos, lo que me permitió consolidar, aplicar y ampliar los conocimientos adquiridos durante la formación universitaria. Además, estas prácticas también impulsaron el crecimiento personal, al adquirir habilidades en la gestión del tiempo, organización de agendas y superación de la procrastinación.

En resumen, las prácticas empresariales se convirtieron en una experiencia holística que

contribuyó significativamente a el crecimiento tanto profesional como personal. Esta oportunidad me brindó una visión más amplia y completa del entorno laboral en el ámbito de los negocios internacionales, ofreciendo una perspectiva enriquecedora y práctica sobre el mundo empresarial globalizado.

### Referencias

Cateora, P., Gilly, M., & Graham, J. (2010). *Marketing internacional* (14a ed.). McGrawHill.

Chaffey, D. (2007). *Gestión del comercio electrónico y el comercio electrónico: estrategia, implementación y práctica*. Pearson Educación.

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN]. (2000, 2 de junio). Resolución Reglamentaria 4240 de 2000. Por la cual se reglamenta el Decreto 2685 de diciembre 28 de 1999: <https://n9.cl/lizrv>

Directorio Einforma. (2022). *Información de la empresa Zanna S.A.S.* <https://directorio-empresas.einforma.co/informacion-empresa/zanna-sas>

Kotler, P., Keller, K., Ang, S., Tan, C., & Leong, S. (2018). *Marketing management: an Asian perspective*. Pearson.

Presidencia de Colombia. (1999, 28 de diciembre). Decreto 2685 de 1999. Por el cual se modifica la Legislación Aduanera: <https://n9.cl/rvaxo>

Presidencia de Colombia. (2005, 26 de diciembre). Decreto 4725 de 2002. Por el cual se reglamenta el régimen de registros sanitarios, permiso de comercialización y vigilancia sanitaria de los dispositivos médicos para uso humano: <https://n9.cl/s5b6>

Zanna Salud S.A.S. (2017). *Responsabilidad social*. <https://zannasalud.com/corp-info/>

Zanna Salud S.A.S. (2022). *Información general de la entidad*. Archivo interno.