

Información Importante

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

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

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

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

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

Informe Final práctica empresarial en Fundación FOSUNAB

Héctor Andrés Medina Monsalve

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

Tutor

Ana Luisa Duran León

Contadora Pública

Universidad Santo Tomas, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

2017

Dedicatoria

Este informe quiero dedicarlo en primera instancia a Dios, quien me ha dado las facultades mentales, físicas y económicas para poder lograr cada uno de los propósitos de mi vida.

A mi amada madre, quien es la luz de mi vida, a mis abuelos y mi familia por sus infinitos esfuerzos, amor, paciencia y entrega constante. Finalmente, a mis hermanas quienes siempre han creído en mí y me ha dado fuerzas para seguir adelante, a todos ellos gracias por ser la inspiración y el motor de mi vida, los amo infinitamente.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por haberme dado la oportunidad de terminar este informe que simboliza el comienzo de mi vida profesional, no puedo dejar de darle gracias a mi mamá por sus grandes sacrificios, por cada uno de sus esfuerzos y por ser la madre maravillosa que es, agradezco a mis abuelos quien dieron sus mejores años y energías para cuidar de mí como verdaderos padres, gracias a mi familia por ser la motivación que me inspira y finalmente agradezco profundamente a mi tutora de prácticas Ana Luisa Duran, por su gran paciencia, compañía y esfuerzo.

Contenido

	Pág.
Glosario.....	7
Resumen.....	9
Introducción	10
1. Justificación	11
2. Objetivos.....	12
2.1 Objetivo General.....	12
2.2 Objetivos Específicos.....	12
3. Razón social de la empresa	12
3.1 Objeto Social de la empresa.....	13
3.2 Jefe Inmediato	14
3.3 Misión	15
3.4 Visión.....	15
3.5 Organigrama	15
3.6 Portafolio de servicios y/o productos.....	17
3.6 Cargo a desempeñar	18
3.7 Funciones Asignadas	18
3.7.1 Asistencia administrativa en el desarrollo del servicio de Chequeo ejecutivo	18
3.7.2 Organización de logística del servicio, planeación y estructuración de planes de oferta.	19

3.7.3 Acompañamiento del cliente externo, Nacional e internacional	19
3.7.4 Apoyo al Área de Pólizas Internacionales	20
4. Marco Conceptual.....	21
5. Aportes.....	23
5.1 Aportes del Practicante a la oficina de Negocios Internacionales y Servicios especiales - FOSUNAB.....	23
5.2 Aportes de la empresa al estudiante	24
6. Conclusiones.....	24
7. Recomendaciones	25
Bibliografía	26

Lista de figuras

Pág.

<i>Figura 1.</i> Organigrama corporativo Fundación Oftalmológica de Santander (FOSCAL)	16
--	----

Glosario

FOSCAL: Fundación Oftalmológica de Santander

FOSUNAB: La Fundación oftalmológica de Santander - FOSCAL, constituyó una alianza estratégica con la Universidad Autónoma de Bucaramanga - UNAB, la Zona Franca Permanente Especial Fundación FOSUNAB.

FOSCAL Internacional: FOSUNAB

Mercadeo: es un proceso mediante el cual se realiza La identificación metódica y científica de las oportunidades de satisfacción de necesidades y del volumen (cantidad) en que la empresa podría satisfacerlas, a diferentes segmentos de mercado, y el diseño de la mezcla de mercadeo para lograrlo, diseño realizado en función de la situación y tendencias del macro y el microambiente y de la demanda potencial de la Empresa

Internacionalización: se puede definir como el conjunto de actividades que la empresa desarrolla fuera de los mercados que constituyen su entorno geográfico natural

Alianzas Estratégicas: acuerdos de cooperación entre dos o más empresas.

Arquitectura Organizacional: totalidad de la organización de una empresa.

Creación de Valor: conjunto de actividades que aumentan el valor de los bienes o servicios para los consumidores.

Estrategia de Estandarización Global: estrategia para aumentar la rentabilidad aprovechando las reducciones en los costos por las curvas de experiencia y las economías de localización.

Logística: adquisición y transmisión físicas de material por la cadena de suministro, de los proveedores a los consumidores.

Resumen

La experiencia como practicante en FOSUNAB (Fundación oftalmológica de Santander - FOSCAL, constituyó una alianza estratégica con la Universidad Autónoma de Bucaramanga - UNAB, la Zona Franca Permanente Especial Fundación FOSUNAB.) me dejó muchas enseñanzas positivas para mi vida personal y profesional; Realice la práctica profesional en la oficina de negocios internacionales y servicios especiales la cual tenía como función principal: Mantener, crear y buscar vínculos comerciales con entidades pertenecientes al sector salud a nivel nacional e internacional.

Durante el tiempo que pertenecí al equipo de trabajo realice varias funciones que me permitieron poner en práctica lo aprendido en las aulas durante mi carrera profesional:

- Asistí administrativamente el desarrollo de la prestación de un servicio intangible a usuarios nacionales e internacionales, manejando indicadores del producto, alimentando base de datos del producto a cargo, y elaborando facturas junto con los respectivos documentos soporte.
- Organice la logística de la prestación de un servicio intangible creando un sistema basado en un cronograma de consultas y exámenes para los clientes, previamente pactados con los proveedores.
- Realice el acompañamiento de usuarios nacionales e internacionales en la prestación de los servicios ofertados en el complejo médico, sirviendo como intérprete y guía.

Las actividades realizadas durante la práctica fueron propicias para poner en práctica mis conocimientos en Administración, Logística y Mercadeo, las cuales me dejaron muy satisfecho y con un gran valor agregado para mi desempeño como futuro profesional.

Introducción

La Práctica profesional permite al estudiante la iniciación en el ejercicio profesional mediante su vinculación a una organización nacional o internacional, pública o privada. Así mismo, con la práctica se brinda al estudiante la posibilidad de sumar a su preparación teórica la experiencia laboral que le permita avanzar en el crecimiento personal y profesional.

El presente informe presenta los resultados de la práctica profesional realizada por el practicante en FOSUNAB durante un periodo de seis meses en la oficina de negocios internacionales y servicios especiales, en la cual le fueron asignadas una serie de funciones, que desarrollo y llevo a cabo con eficiencia, dando así cumplimiento a los objetivos de la práctica empresarial como opción de grado.

El documento está conformado por una serie de capítulos que enmarcan los aspectos relevantes y exigidos, en los que se resume el desarrollo de la práctica empresarial, como son: El resumen del informe; la introducción; la justificación de la práctica; los objetivos de la práctica, la información general de la empresa donde se dan a conocer los servicios que presta y demás información complementaria que permite tener un conocimiento general de la misma; el cargo y las funciones asignadas y desarrolladas por el practicante durante su período de estadía en la empresa; marco conceptual y normativo utilizado para el desarrollo de las funciones asignadas al practicante; aportes tanto del practicante a la empresa como de esta al practicante, y finalmente las conclusiones y recomendaciones que el practicante ha generado después de evaluar sobre su gestión y la labor desarrollada en la empresa que le facilitó y le permitió realizar su práctica profesional empresarial.

1. Justificación

Escogí realizar la práctica profesional como opción de grado, porque es una manera de aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación en un sector al cual Colombia le apuesta por ser uno de los más competitivos y desarrollados en un futuro inmediato.

Me incline por ingresar como practicante en la empresa FOSUNAB, teniendo en cuenta que es una empresa líder en el área del Sector Salud en Santander. Durante su existencia ha procurado el desarrollo constante de nuevas tecnologías y servicios en distintas ramas de la salud, invirtiendo en estructuras físicas, tratados y alianzas estratégicas con otras empresas, sin dejar de lado la creación de un ambiente ameno y seguro de trabajo para sus empleados.

Esta es una empresa que está muy bien posicionada y en constante desarrollo y crecimiento, dentro de las características que tuve en cuenta para su escogencia se destacan: Es una zona franca permanente especial; es una empresa con proyección internacional; es una de las empresas santandereanas más importantes a nivel nacional; me siento identificado con la misión y la visión de la empresa; es una empresa donde solo los mejores en su profesión pueden ejercer.

La práctica fue realizada en su totalidad en la oficina de Negocios Internacionales y Servicios Especiales, encargada de Mantener, Crear y buscar vínculos comerciales con entidades pertenecientes al sector salud a nivel nacional e internacional.

El sector prestador de servicios de salud se vuelve cada vez más importante en nuestro país, generando nuevos campos de acción para los profesionales en negocios internacionales; a través de empleo, oportunidades de negocios, requiriendo la movilidad de estudiantes, profesores y profesionales para realizar aportes comerciales, investigaciones y prácticas para el sector salud.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Poner en práctica los conocimientos adquiridos en mi formación profesional, en el departamento Negocios internacionales y servicios especiales de la empresa FOSUNAB con el fin de adquirir experiencia profesional y nuevos conocimientos en el campo disciplinar de los negocios internacionales.

2.2 Objetivos Específicos

- Interiorizar valores empresariales e interpersonales que contribuyan a mi desarrollo integral.
- Colaborar con la empresa en el fortalecimiento del departamento de negocios internacionales
- Adquirir habilidades y destrezas en el campo específico de prestación de servicios internacionales
- Fortalecer los conocimientos en el campo específico de la internacionalización de servicios que ofrece la empresa.

3. Razón social de la empresa

La Fundación Oftalmológica de Santander – FOSCAL, es una institución privada de carácter fundacional, creada el 19 de Abril de 1976, mediante escritura pública N° 1192 de la notaría Segunda de Bucaramanga, con Personería Jurídica reconocida por el Ministerio de Salud mediante resolución No 19070 del 16 de Diciembre de 1985. Su actividad principal es la prestación de servicios de salud y por tratarse de una entidad sin ánimo de lucro, su patrimonio y

los beneficios económicos que llegare a obtener, serán utilizados exclusivamente para su desarrollo y crecimiento. Sus Estatutos han sido objeto de varias reformas las cuales se han elevado a escritura pública en las siguientes fechas: No 2466 del 11 de Dic-1979; No 2500 del 3 de Dic-1981; No 100 del 21 de En-1986; No 769 del 21 de Feb-1994; No 1547 de 29 de Jul-1999, No. 0991 del 23 de Ago.- 2010 y No. 0452 del 12 de marzo de 2014.

3.1 Objeto Social de la empresa

La FOSCAL tiene por objeto las siguientes actividades principales:

- La atención integral de servicios de salud
- Fomentar, financiar y apoyar programas de estudios especializados e investigaciones en los diferentes ramos de la ciencia de la salud
- La prevención de enfermedades, el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de los pacientes
- La educación en el área de la salud
- Todas las acciones que conlleven el bienestar de los profesionales de la medicina y paramédicos, sus recursos humanos de base y de beneficio a los pacientes.

Como objetos secundarios tiene:

- Adquirir, arrendar o vender los elementos de su propiedad, ya sea para renovación de ellos o para beneficio de o actualización de la Fundación.
- Administrar los fondos que se le donen con destino al fomento del estudio en el ramo de la salud.
- Manejar dinero de otras entidades beneficiarias o a través de contratos con entidades públicas o privadas para el desarrollo de actividades enmarcadas dentro de los planes o programas de la institución.

- Celebrar alianzas, contratos, convenios o asociarse con entidades que tengan objeto similar al suyo.
- Realizar convenios docente – asistenciales con entidades educativas, conforme a la ley y a las demás normas.
- Constituir, remodelar, edificar, mejorar a través de obra física instalaciones hospitalarias propias y de terceros, sean estas personas privadas o públicas.
- Asesorar instituciones del sector salud, sean estas privadas o públicas, en materia de gestión hospitalaria, desarrollo de procesos médicos y hospitalarios, calidad hospitalaria y acreditación conforme al sistema nacional de salud, así como recibirlas en concesión u operarlas, total o parcialmente, entre otros.
- Crear y participar en la creación de nuevas personas jurídicas, asociarse con otras personas para crear nuevas personas jurídicas que persigan los mismos fines y objetivo de la Fundación.
- Fabricar y manufacturar productos, insumos, elementos y demás afines con el sector de la salud.

3.2 Jefe Inmediato

Dirección: Calle 158 No 20 – 95 Cañaveral - Floridablanca, Colombia

Teléfono: 3188030601- 679 7979 Ext. 6032

Cargo: Coordinadora de Negocios Internacionales

Correo: cuentasinternacionales@foscal.com.co

Nombre: María Juliana Bautista Camperos

3.3 Misión

Brindar Servicios Integrales de Salud de Clase Mundial, Formación Humana y Académica Desarrollo Científico y Esperanza de Vida con Responsabilidad Social.

3.4 Visión

En 2020 Seremos un complejo médico líder en seguridad del paciente, humanización, docencia e investigación de América Latina.

3.5 Organigrama

El Organigrama institucional da cuenta de la estructura jerárquica de la Fundación Oftalmológica de Santander – FOSCAL, diseñado con base en las líneas jerárquicas funcionales. Si bien las áreas administrativas son claramente diferenciadas de las asistenciales, el diseño de la estructura permite identificar la labor integrada y de apoyo que se lleva a cabo para la adecuada prestación de los servicios. En la estructura se encuentran representados los principales órganos de Dirección, el ápice estratégico y la línea media jerárquica así:

- Asamblea General
- Junta Directiva
- Dirección General
- Subdirección General
- Direcciones
- Divisiones
- Jefaturas
- Coordinaciones

Con relación a su versión anterior, la versión 5 del organigrama institucional, agrupa algunos departamentos en Divisiones, re estructura la línea jerárquica de la Dirección de Investigaciones, División Operativa, mercadeo y comunicaciones; y da cuenta de la reciente creación de la Jefatura de Planeación y Humanización.

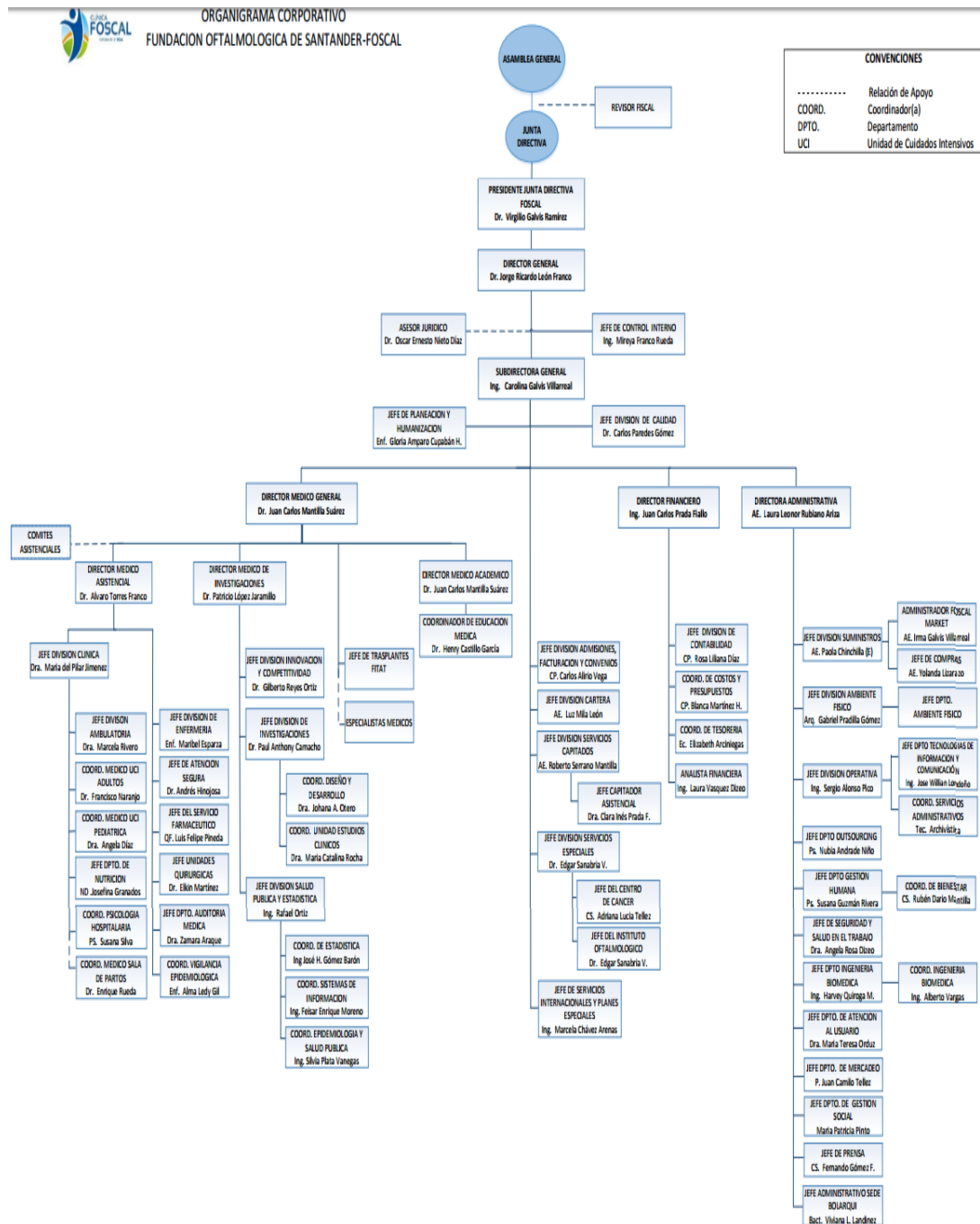


Figura 1. Organigrama corporativo Fundación Oftalmológica de Santander (FOSCAL)

3.6 Portafolio de servicios y/o productos

Zona Franca FOSUNAB cuenta con el respaldo de un exclusivo grupo de especialistas, que abrió sus puertas con los siguientes centros de atención de clase:

- Centro Oftalmológico
- Centro Cardiovascular
- Centro de Cirugía Estética y Reconstructiva
- Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas

Bajo conceptos de seguridad, tecnología de punta, producción limpia y buenas prácticas empresariales se tendrán los siguientes servicios de apoyo:

- Urgencia especializada
- Unidad Quirúrgica
- Unidad de Cuidados Intensivos
- Hospitalización VIP
- Patología
- Imagenología
- Medicina Nuclear
- Rehabilitación Física
- Laboratorio Clínico, Banco de Sangre y Genética
- El Servicio de Oftalmología,
- El Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas Virgilio Galvis Ramírez (más avanzado de Latinoamérica)
- La Unidad de Radiología e Imágenes Diagnósticas
- Medicina Nuclear

- Ortopedia y Traumatología
- Laboratorio Clínico
- El Centro Urológico
- La Unidad de Diálisis y Trasplante Renal
- Neurocirugía
- Otorrinolaringología y Audiología
- Cirugía Mínimamente Invasiva
- Cirugía Plástica y Reconstructiva

3.6 Cargo a desempeñar

Auxiliar de gerencia del departamento de negocios internacionales y servicios especiales en calidad de practicante de Negocios Internacionales

3.7 Funciones Asignadas

3.7.1 Asistencia administrativa en el desarrollo del servicio de Chequeo ejecutivo

El servicio de chequeo ejecutivo es un conjunto de exámenes médicos y consultas con diferentes especialistas de la salud para determinar el estado de salud real en una persona.

Esta labor se basó en el manejo de indicadores del servicio a cargo, alimentación de base de datos del producto, la recolección y elaboración de facturas junto con documentos soportes, para el buen funcionamiento comercial de la oficina; para desarrollar esta actividad se debía crear un folio con documentos comerciales los cuales eran llevados al área de contabilidad para hacer

efectivo el pago y recaudo de los servicio afectando directamente el área de cartera y proveedores.

Dentro de esta función me encontré con la dificultad de entender el proceso burocrático dentro de una gran empresa; al crear folios por servicios prestados se requerían firmas de varios funcionarios para el desarrollo normal y fluido lo cual afectaba en tiempo el pago a proveedores y recaudo de cartera.

3.7.2 Organización de logística del servicio, planeación y estructuración de planes de oferta.

Para el cumplimiento de esta función se requería un estado de alerta y atención en un 100% por parte del practicante debido a que consistía en dejar previamente los servicios pactados con nuestros proveedores para el uso de nuestros clientes, por que contábamos con un máximo de 12 y 24 horas para realizar un promedio de 18 procedimientos.

Durante el desarrollo de la función me encontré con la dificultad del manejo de agendas y tiempos entre los doctores al mismo tiempo los cuellos de botella que se generaban cuando superábamos nuestra capacidad máxima de atención al usuario.

La solución a esta problemática fue la anticipación y organización de los servicios con mínimo 7 días de antelación y la no aceptación de prestar un servicio cuando llegábamos a la máxima capacidad.

3.7.3 Acompañamiento del cliente externo, Nacional e internacional

Esta función consistía en llevar al cliente a las diferentes dependencias del Complejo de salud FOSCAL y FOSUNAB, para las diferentes consultas y exámenes médicos que debían recibir de

manera prioritaria. De igual manera, los clientes internacionales requerían del servicio de interprete, que lo realizaba el practicante.

Esta labor de acompañamiento personalizado a los clientes, era la labor más delicada durante todo el desarrollo de mi práctica empresarial, porque de la eficiencia en la prestación del servicio, dependía el posicionamiento y la captación de nuevos clientes. De igual manera, esta labor me permitió desarrollar y mejorar habilidades comunicativas y de relaciones interpersonales.

En el desarrollo de esta función me encontré con las siguientes situaciones: 1- Dar una mala noticia al paciente, de manera muy acita y prudente; 2- Pacientes con mala actitud, a lo cual hay que responder con actitud positiva; 3- tratar con personalidades diversas; para manejar todas estas situaciones me base en la lectura del libro de Daniel Carnegie “Cómo Ganar Amigos e influenciar sobre las personas”, logrando un alto índice de efectividad en mi labor con el trato a las personas.

3.7.4 Apoyo al Área de Pólizas Internacionales

La función consistía en comunicarme vía telefónica y correo electrónico con las aseguradoras internacionales para confirmar el estatus del paciente de acuerdo con la póliza de servicios médicos; la aprobación de los servicios médicos por parte de la aseguradora, y finalmente el acompañamiento para la realización de los servicios médicos por parte de las clínicas.

En esta labor, la mayor dificultad fue la calidad en la comunicación, en razón a la multiculturalidad.

4. Marco Conceptual

Para el desarrollo y cumplimiento de las funciones asignadas y las labores realizadas en la práctica profesional en FOSUNAB, tuve en cuenta las teorías y conceptos sobre: Organización, planeación, manuales de la oficina apoyada en la práctica, técnicas para el manejo de relaciones interpersonales; internacionalización de servicios de salud, entre otros.

Teniendo en cuenta que las funciones a realizar se encontraban en un servicio del cual no conocía casi nada, tuve que consultar y profundizar al respecto.

Algunos apuntes de lo consultado y que me llamó la atención sobre los servicios de salud en Colombia fueron:

Los servicios de salud en Colombia poseen un alto nivel de calidad, lo que lo hace un país pionero y líder en la prestación de servicios de salud en Latinoamérica y el Caribe. Cuenta con una adecuada infraestructura, personal médico científico con experiencia y tecnología de punta.

En la actualidad, los consumidores extranjeros de servicios médicos son en su mayoría los ciudadanos colombianos residentes en Estados Unidos. En segunda instancia, latinos o hispano parlantes que tienen relación con Colombia; Parte de los proveedores de este tipo de servicios son países vecinos como Costa Rica, Panamá, y México, entre otros, en la gran mayoría de los procedimientos, pero los grandes jugadores siguen siendo India y Tailandia; Los consumidores a la hora de tomar la decisión de usar estos servicios, tienen en cuenta las medidas relacionadas con la seguridad del paciente, tasas de infección y acreditaciones internacionales de los hospitales.

Colombia ofrece servicios de reproducción, oncología, oftalmología, cirugía plástica y reconstructiva, estudios y procedimientos con células madres, cardiología, cirugía bariátrica (obesidad), tratamientos dentales y chequeos médicos ejecutivos.

El producto salud es un servicio y su mercadeo debe buscar: Satisfacer necesidades humanas a través de productos; El ser humano tiene diferentes tipos de necesidades que a su vez le generan motivaciones, estas necesidades muy estudiadas y evaluadas pueden ser resumidos utilizando jerarquías descritas por Maslow así: Necesidades fisiológicas Necesidades de seguridad Necesidades sociales o de aceptación Necesidades de estimación Necesidades de autorrealización.

La conclusión que se puede sacar de este concepto es que sin lugar a dudas la primera necesidad del ser humano es de estar vivo por lo tanto el producto salud es un producto destinado a satisfacer la necesidad más importante de cualquier ser humano.

Ofrecer salud debe constituirse en mayor factor motivacional. El producto salud es el producto de primera necesidad existente.

Razones por las que el mercadeo existe en el sector salud.

- Se realiza mercadeo en la salud porque existe un clima legal y ético. Los profesionales son esencialmente libres hoy en día para promocionar sus servicios siempre y cuando no sostengan nada que sea un engaño, que lleve a malas interpretaciones o que vaya contra la ley.
- Porque existe una demanda insatisfecha de servicios. Muchas personas con capacidad de compra no desean asistir a servicios de salud del estado o a instituciones de la seguridad social. Ellos tienen derecho a saber a dónde pueden ir y cuando deben ir. Si no existe mercadeo de la salud no lo sabrán.

- Porque existe exceso de oferta profesional, diversidad de especialistas y de servicios. El paciente requiere conocer las diferentes alternativas y posibilidades.
- Porque existe mayor insatisfacción del uso de profesionales. El mercado repudia muchos comportamientos de médicos por ejemplo y esto puede hacer que busque otros recursos poco profesionales, que piense que todos actúan igual.
- Porque las tecnologías en salud son rápidamente cambiantes y el mercado tiene derecho a satisfacer sus necesidades utilizando tecnologías más modernas y seguras. Por ejemplo la cirugía con láser o la destrucción de cálculos con equipos especializados no invasivos

5. Aportes

5.1 Aportes del Practicante a la oficina de Negocios Internacionales y Servicios especiales - FOSUNAB

- Se Implementó un plan de transporte logístico con la empresa de transporte GO HELP, para movilizar los usuarios nacionales, internacionales durante los chequeos ejecutivos dentro del complejo médico hospitalario, eliminando los antiguos inconvenientes de movilización seguridad y confort de los usuarios.
- Se logró la vinculación de nuevos doctores especialistas que jamás habían participado en el programa de chequeos ejecutivos mediante una gestión comercial por parte del practicante, buscando resaltar la importancia del programa y el beneficio que puede tener el doctor especialista siendo parte de un formato de prestación de servicios de salud con visión internacional.

- A través de la gestión del practicante, se finiquitó el convenio con la cámara de comercio de Valledupar para extender la cobertura y el posicionamiento de los servicios médicos de FOSCAL INTERNACIONAL, a través del programa SIGLO XXI.

5.2 Aportes de la empresa al estudiante

- Permitió al practicante desarrollar habilidades interpersonales para realizar una gestión comercial, teniendo en cuenta las diferentes personalidades de los usuarios.
- El practicante conoció el funcionamiento logístico en la prestación de un servicio médico en una gran empresa, sin perder el control de la gestión comercial.
- Tuvo la oportunidad de llevar a la práctica la elaboración de una propuesta comercial.
- Facilitó el desarrollo de estrategias de mercadeo mediante cortesías a personajes influyentes de la ciudad.

6. Conclusiones

- La práctica laboral me permitió tener un contacto directo con el sector real empresarial, llevando a la práctica y contrastando conocimientos y teorías con el ejercicio de la profesión.
- La práctica profesional me permitió establecer contactos de tipo laboral en el sector de servicios de salud, los cuales me abren posibilidades de vinculación laboral en un futuro.
- La práctica me permitió el desarrollo de habilidades y destrezas para trabajar en equipo, mejorar las relaciones interpersonales, la comunicación y el cumplimiento de metas.
- Logre llevar a la práctica los conocimientos adquiridos en el aula de clase y obtuve experiencia profesional y en la rama de internacionalización de servicios de salud, que es un campo poco explotado en nuestra región, pero de gran auge y proyección en este momento,

convirtiéndose en un nuevo espacio laboral para los profesionales en Negocios Internacionales.

- Interiorice valores empresariales e interpersonales que contribuyeron a mi formación personal.
- Colaboré con la empresa en el fortalecimiento de la oficina de negocios internacionales y servicios especiales.
- Adquirí habilidades y destrezas en el campo laboral, los cuales van a coadyuvar en mi futuro desarrollo profesional.

7. Recomendaciones

El Equipo de Negocios Internacionales y Servicios especiales está muy bien organizado y administrado espero mejore cada día como lo viene haciendo, sin embargo considero que podría tener el practicante un mayor campo de acción en los procesos de exportación e importación junto con la posibilidad de aplicar a algún cargo dentro de la empresa, culminada una vez la práctica si es requerido como profesional.

Bibliografía

ARTICULO. Siecan. Consultado el 10 de enero de 2017. Disponible en:

http://www.siecan.org/index.php?option=com_content&view=article&id=360%3Ainternacionalizacion&Itemid=120&lang=es

C.TORRES. Mercadeo de servicios de salud. Clínica Santillana - Local 102. Consultado el 6 de

marzo de 2017. Disponible en: http://www.catorse-scs.com/instituto/temas_apoyo/Mercade_servicios_salud.pdf

Consultado el 12 de enero de 2017. Disponible en: [http://tlc-eeuu.procolombia.co/](http://tlc-eeuu.procolombia.co/oportunidades-por-sector/servicios/exportacion-de-servicios-de-salud)

[oportunidades-por-sector/servicios/exportacion-de-servicios-de-salud](http://tlc-eeuu.procolombia.co/oportunidades-por-sector/servicios/exportacion-de-servicios-de-salud)

FOSCAL. Consultado el 3 de junio de 2016. Disponible en: <http://www.foscal.com.co/>

FOSUNAB. Consultado el 10 de junio de 2016.. Disponible en: <http://www.fosunab.com/>

MERCADEO. Consultado el 12 de enero de 2017. Disponible en: [http://www.gerencie.com](http://www.gerencie.com/%C2%BFque-es-mercadeo.html)

[/%C2%BFque-es-mercadeo.html](http://www.gerencie.com/%C2%BFque-es-mercadeo.html)

SIECAN. Mercado de Canarias. Consejería de economía, industria, comercio y conocimiento.

Consultado el 12 de enero de 2017. Disponible en:

http://www.siecan.org/index.php?option=com_content&view=article&id=360%3Ainternacionalizacion&Itemid=120&lang=es