

Práctica empresarial ZANNA S.A.S

Luis David Martínez Bermudez

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

Facultad de Negocios Internacionales

2023

Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo de grado a mis queridos familiares, cuyo apoyo incondicional ha sido mi motor durante toda mi carrera y prácticas profesionales. A mis amistades, por llenar mis días con risas y aliento constante, haciéndome recordar que el camino se hace más ligero en buena compañía. A mis respetados profesores, quienes con su sabiduría y guía moldearon mi entendimiento y forjaron mi camino hacia la excelencia. Y a mí mismo, por la dedicación incansable, el esfuerzo constante y la pasión desbordante que he invertido en cada paso de esta travesía educativa y profesional. Este logro es el fruto de un trabajo en equipo que trasciende fronteras, y esta dedicatoria refleja mi profundo agradecimiento hacia cada uno de ustedes.

Contenido

Introducción	11
1. Contexto de la práctica empresarial	13
1.1 Justificación.....	13
1.2 Objetivos	14
1.2.1 Objetivo general	14
1.2.2 Objetivos específicos	14
2. Perfil de la empresa.....	15
2.1 Razón social de la empresa	15
2.2 Objeto social de la empresa.....	15
2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa	15
2.4 Estructura organizacional	16
2.4.1 Misión de la empresa.....	16
2.4.2 Visión de la empresa.....	16
2.4.3 Organigrama de la empresa	17
2.5 Aspectos económicos	17
2.5.1 Entorno macroeconómico	17
2.5.2 Entorno microeconómico	21
2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa	21
2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa	22
3. Cargo y funciones desempeñadas	23
3.1 Cargo desempeñado	23
3.2 Funciones asignadas	23

3.3 Procesos, procedimientos y herramientas	30
4. Marco referencial	31
4.1 Marco conceptual	31
4.2 Marco normativo	31
5. Aportes	32
5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa	33
5.1.1 Identificación de la situación problemática	34
5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa.....	34
5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros	35
5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo	36
6. Conclusiones y recomendaciones	39
Referencias.....	41

Lista de tablas

Tabla 1. *Listado de funciones, proyectos y horas asignadas* 30

Tabla 2. *Plan de mejora* 37

Lista de figuras

Figura 1. <i>Organigrama empresarial</i>	17
Figura 2. <i>Base de datos de Zanna International</i>	24
Figura 3. <i>Base de datos Zannahealth.com</i>	25
Figura 4. <i>Cronograma de actividades</i>	26
Figura 5. <i>Proyección de ingresos, costos y ganancias Zannahealth.com</i>	27
Figura 6. <i>Cotización proyecto Zannahealth.com</i>	27
Figura 7. <i>Estudio de mercado otras plataformas</i>	28
Figura 8. <i>Plan de negocios Zannahealth.com</i>	29
Figura 9. <i>Diapositivas del plan de negocios</i>	29
Figura 10. <i>Excel indicadores</i>	39

Resumen

Con el propósito de documentar y compartir las valiosas experiencias adquiridas durante las prácticas profesionales en la empresa Zanna S.A.S., desde el 18 de mayo hasta el 18 de septiembre del presente año, se redacta este informe final. Estas prácticas fueron llevadas a cabo en cumplimiento con el requisito de la Universidad Santo Tomás, consistente en la elección y conclusión de la opción de grado ofrecida por la institución. A lo largo de este período, con el cargo de Asistente de expansión, se le brindó la oportunidad única de aplicar sus conocimientos en negocios internacionales al ámbito de la fisioterapia y los productos de salud. A través de una meticulosa investigación de mercados, contribuyó al posicionamiento estratégico de los productos de fisioterapia en diversos contextos internacionales. Participó activamente en la creación y liderazgo de proyectos destinados a expandir la presencia global de Zanna en el sector de la salud, empleando plataformas de comercio electrónico para llegar a audiencias internacionales. Asimismo, desempeñó un papel crucial en la construcción y administración de bases de datos fundamentales para la toma de decisiones informadas en un entorno empresarial global. En colaboración con el equipo, contribuyó al desarrollo de un sólido plan de negocios internacional que sienta las bases para un crecimiento continuo y sostenible. Estas experiencias enriquecedoras han fortalecido su formación en negocios internacionales y la han preparado de manera integral para enfrentar los desafíos y oportunidades que el mundo empresarial global presenta.

Palabras clave: negocios internacionales, fisioterapia, productos de salud, investigación de mercados, liderazgo de proyectos

Abstract

With the purpose of documenting and sharing the valuable experiences gained during my professional internship at Zanna S.A.S., from May 18th to September 18th of the current year, this final report is hereby revised. These internships were carried out in compliance with the requirement of Santo Tomás University, which entails the selection and completion of the degree option offered by the institution. Throughout this period, I was afforded the unique opportunity to apply my knowledge in international business to the field of physiotherapy and health products. Through meticulous market research, I contributed to the strategic positioning of physiotherapy products in various international contexts. I actively participated in the creation and leadership of projects aimed at expanding Zanna's global presence in the health sector, utilizing e-commerce platforms to reach international audiences. Additionally, I played a crucial role in the construction and management of databases essential for informed decision-making in a global business environment. In collaboration with the team, I contributed to the development of a robust international business plan that lays the foundation for continuous and sustainable growth. These enriching experiences have strengthened my education in international business and equipped me comprehensively to tackle the challenges and opportunities presented by the global business world.

Keywords: international business, physiotherapy, health products, market research, project leadership

Glosario

Comercio electrónico: la compra y venta de bienes y servicios a través de Internet, una parte esencial de los negocios internacionales en la era digital. El comercio electrónico es el proceso de compra y venta de bienes o servicios a través de Internet, utilizando computadoras personales, dispositivos portátiles y otros dispositivos electrónicos (Campuzano et al., 2021).

Globalización: el proceso de integración e interconexión de las economías, culturas y sociedades a nivel mundial, influyendo en la forma en que se desarrollan los negocios internacionales. La globalización es “el proceso de creciente interdependencia de las economías, culturas y sociedades a nivel mundial” (Barroso, 2023, p. 9).

Segmentación demográfica: la división de una población en grupos basados en características compartidas como edad, género, ingresos y educación, crucial para dirigir estratégicamente los negocios internacionales. La segmentación demográfica es el proceso de dividir un mercado en grupos de consumidores con necesidades, deseos e intereses similares (Kotler, 2001).

Plan de negocios: un documento estratégico que detalla los objetivos, estrategias y pasos para implementar un proyecto comercial, crucial en el mundo de los negocios internacionales. Un plan de negocios es "un documento escrito que describe los objetivos, estrategias y pasos para implementar un proyecto comercial" (Empretec, 2012, p. 4).

Socios estratégicos: colaboradores y aliados que comparten objetivos y recursos para lograr un beneficio mutuo en el entorno de negocios internacionales. Un socio estratégico es una empresa o individuo que colabora con otra empresa para lograr un objetivo común (Escobar, 2021).

Logística eficiente: la gestión optimizada de procesos de almacenamiento y transporte para garantizar una distribución efectiva de productos en los negocios internacionales. La logística eficiente es el proceso de planificación, implementación y control del flujo eficiente y efectivo de bienes, servicios e información desde el punto de origen hasta el punto de consumo (Suárez et al., 2018).

Introducción

Las experiencias de prácticas empresariales representan una oportunidad única para los estudiantes, brindándoles la posibilidad de poner a prueba en el campo laboral lo aprendido. A continuación, se detallará la participación en las prácticas realizadas en la empresa Zannasalud, durante el período comprendido entre el 14 de junio y el 8 de octubre del 2023. Estas prácticas permitieron aplicar y fortalecer los conocimientos adquiridos en la carrera, centrándose específicamente en la representación de marcas líderes en equipos y accesorios de alta tecnología en áreas como rehabilitación, fisioterapia, terapia ocupacional, medicina deportiva, ergonomía, fonoaudiología y psicología, así como en la apertura de mercados internacionales; creación de plan de negocio, liderazgo de proyectos y manejo de base de datos internacionales.

El propósito principal de estas prácticas fue desarrollar y aplicar habilidades y conocimientos en el ámbito de los negocios internacionales, enfrentándose a desafíos y situaciones del mundo laboral real. El papel desempeñado en Zannasalud se concentró en contribuir con conocimientos en el desarrollo de marcas, proyectos y planes de negocio, involucrándose en áreas cruciales como mercadeo, finanzas y administración. Esta experiencia proporcionó una comprensión más profunda de la diversidad de equipos y accesorios de alta tecnología disponibles en el mercado, así como la oportunidad de fortalecer relaciones con proveedores y comprender el soporte educacional y técnico que Zannasalud ofrece a nivel nacional e internacional.

A lo largo de este informe, se presentará la justificación y los objetivos de las prácticas profesionales en el primer capítulo. En el segundo capítulo, se describirá detalladamente la empresa Zannasalud y su función en la representación de marcas líderes en equipos y accesorios de alta tecnología para diversas áreas de la salud. El tercer capítulo se centrará en explicar en detalle el rol en la empresa y las funciones específicas que se desempeñaron. En el cuarto capítulo,

se analizará el marco normativo y regulatorio que rige la comercialización de equipos y accesorios de salud en la región. El quinto capítulo presentará los aportes y resultados obtenidos durante las prácticas, y finalmente, en el último capítulo, se incluirán las conclusiones y recomendaciones tanto para Zannasalud como para futuros estudiantes que realicen prácticas en esta industria.

1. Contexto de la práctica empresarial

1.1 Justificación

La participación como practicante en la empresa Zanna Salud S.A.S., se originó en respuesta a la necesidad evidente de la empresa de integrar ideas innovadoras en un entorno empresarial en constante cambio. La empresa buscaba profesionales comprometidos con las tendencias del mercado y las vanguardias tecnológicas en el ámbito de la salud, la rehabilitación, mercados internacionales, plataformas e-commerce, y la incorporación como pasante se convirtió en una oportunidad estratégica para aportar una perspectiva fresca y creativa a los procesos existentes.

La elección de este ejercicio como opción de grado se fundamenta en el firme interés por contribuir activamente al crecimiento y desarrollo de Zannasalud. Esta experiencia no solo brinda la posibilidad de aplicar los conocimientos académicos en un entorno práctico, sino que también representa una apuesta personal por aprender y enfrentarse a desafíos reales.

La apuesta de valor para la empresa se centra en la identificación de soluciones innovadoras que impulsen la eficiencia operativa y fortalezcan la posición competitiva de Zannasalud en el mercado internacional y de comercio electrónico, contribuyendo así al crecimiento sostenible de la empresa en un mercado dinámico y en constante evolución a nivel nacional e internacional con ideas innovadoras en recaudación de fondos para proyectos.

Además, se postularon propuestas de valor para el proyecto como Membresías mensuales pagas con accesos a una academia de bienestar que estará integrada con el e-commerce, entre diferentes funciones más que por motivos de confidencialidad no serán detallados, la

implementación de un proyecto social que mejore la imagen corporativa y aporte a las sociedades más vulnerables.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Potenciar habilidades profesionales obtenidas de conocimientos previos durante el curso de la carrera profesional, a través de la ejecución de proyectos para el área de la salud y la ortopedia enfocadas en el marketing e internacionalización de la empresa con una plataforma e-commerce para el mercado Estado Unidense.

1.2.2 Objetivos específicos

Innovar dentro de los procesos ya existentes de la empresa, con las habilidades profesionales previamente obtenidas que permitan una presencia internacional exitosa a través de la actualización de bases de datos, creación de un resumen ejecutivo y la planeación del lanzamiento de un e-commerce.

Desarrollar un resumen ejecutivo que permita dar inicio a la creación de un e-commerce para el mercado de Estados Unidos; donde se establece los modelos de financiación, justificación del proyecto, prototipos y cotizaciones.

Aplicar de manera efectiva los conceptos y habilidades adquiridos durante la formación académica en la empresa Zannasalud y de esta manera preparar el proyecto del e-commerce para su lanzamiento, alcanzando sus etapas finales de cotización para su desarrollo, modelo de financiación y propuestas de valor.

2. Perfil de la empresa

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). Todo lo anterior relacionado con las áreas de la medicina, hospitalización, odontología en general, fisioterapia, terapia ocupacional, ortopedia y todo lo relacionado con la rehabilitación física, así como para deportes y recreación.

En desarrollo del objeto social, la sociedad tiene facultades para contratar, suministrar y licitar, todos aquellos actos propios del comerciante de acuerdo a las leyes Colombianas; Exportar, importar, diseñar y fabricar, distribuir y comercializar toda clase de bienes muebles, implementos y equipos medicinas e insumos que se encuentren dentro del objeto principal de la sociedad, con sujeción a las normas que regulan la materia y a la ejecución de los demás actos relacionados con el comercio en general (Zanna Salud S.A.S, 2022).

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

La compañía Zanna S.A.S tiene su sede principal ubicada en la Cl. 106 #54 14 en el departamento de Bogotá, D.C. (Zanna Salud, 2017), seguidamente el contacto vía correo electrónico es zannasaludsas@gmail.com.

Cabe señalar que la jefe inmediata encargada de la mentoría de las prácticas es la señora Juanita Alexandra Ivannova Vega Vega, Gerente y Representante Legal de la empresa, quien tiene su residencia en Estados Unidos en la dirección 7602 Bridge Water Circle, Frisco, Tx 76034, puede contactarla directamente por teléfono llamando al +1 4698195292 desde Estados Unidos o por medio de WhatsApp al número +57 313 4993652 en Colombia, también puede contactarla por correo electrónico a través de info@zannasalud.com (J. Vega, comunicación personal, 29 de mayo de 2023).

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 empresarial



Adaptado de los recursos internos de la empresa (Zanna Salud S.A.S., 2022).

2.5 Aspectos económicos

En los siguientes aspectos económicos dentro del entorno macro y microeconómico, se destacan los factores políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos y legales.

2.5.1 Entorno macroeconómico

Factores políticos. Zanna S.A.S (2022) opera en el sector de la salud, lo que hace que la empresa pueda verse afectada por cambios en la legislación relacionada con la importación y comercialización de equipos médicos y productos de salud.

Las empresas del sector de la salud están sujetas a una amplia gama de regulaciones gubernamentales, que pueden tener un impacto significativo en sus operaciones. Las políticas gubernamentales relacionadas con la atención médica, las regulaciones de

importación/exportación y las normativas de salud ocupacional pueden influir en el costo de los servicios, la disponibilidad de productos y la competencia en el mercado (Lara y López, 2020).

Los cambios en la legislación relacionada con la importación y comercialización de equipos médicos y productos de salud pueden tener un impacto significativo en las empresas del sector. Por ejemplo, un aumento en los aranceles de importación puede aumentar el costo de los productos para las empresas y los consumidores. Una nueva regulación que requiera la aprobación gubernamental para la comercialización de nuevos productos puede retrasar el lanzamiento de nuevos productos al mercado (Organización Mundial del Comercio [OMC], 2023).

Factores económicos. La situación económica de los países donde opera la empresa puede afectar la demanda de productos y servicios de salud. Factores como la inflación, tasas de interés y el poder adquisitivo de los consumidores son relevantes.

La situación económica de un país puede tener un impacto significativo en la demanda de productos y servicios de salud. Cuando la economía es fuerte, los consumidores tienen más dinero para gastar en salud, lo que puede conducir a un aumento de la demanda de productos y servicios de salud. Por el contrario, cuando la economía es débil, los consumidores pueden tener menos dinero para gastar en salud, lo que puede conducir a una disminución de la demanda de productos y servicios de salud (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).

La diversificación de las actividades económicas de una empresa puede ser una ventaja ante fluctuaciones económicas en un área específica. Al diversificar sus actividades, una empresa puede reducir su exposición a los riesgos económicos de una sola industria o región. Por ejemplo, una empresa que opera en el sector de la salud podría diversificarse para incluir servicios de atención médica, equipos médicos y productos de salud. Esto podría ayudar a la empresa a

mantener sus ingresos y ganancias, incluso si hay una disminución de la demanda en un área específica del sector de la salud (Cavusgil et al., 2019).

Factores sociales. Son aquellos cambios demográficos, como el envejecimiento de la población, migración de población, pobreza extrema, difícil acceso a la salud, pueden aumentar la demanda de servicios de rehabilitación, productos de bienestar, prevención y productos ortopédicos.

La creciente conciencia sobre la salud y el bienestar es una tendencia global que está impulsando el crecimiento del sector de la salud. Las personas están cada vez más interesadas en cuidar su salud y bienestar, lo que está llevando a un aumento de la demanda de productos y servicios relacionados con la prevención, la rehabilitación y el cuidado de la salud (McKinsey Global Institute, 2022).

Los cambios demográficos, como el envejecimiento de la población, la migración de la población, la pobreza extrema y el difícil acceso a la salud, pueden tener un impacto significativo en la demanda de productos y servicios de salud. El envejecimiento de la población, por ejemplo, está llevando a un aumento de la demanda de servicios de atención médica para personas mayores, como la rehabilitación y la prevención (OMS, 2022).

Factores tecnológicos. Zanna S.A.S (2022) se destaca por la aplicación de tecnologías de alta innovación en sus productos y servicios. La empresa debe seguir monitoreando y adoptando nuevas tecnologías para mantener su posición competitiva. La creación exitosa del comercio electrónico para el mercado estadounidense muestra la capacidad de la empresa para aprovechar las tecnologías digitales para expandir su alcance.

Las empresas que operan en el sector de la salud deben estar al tanto de las últimas tendencias tecnológicas para mantenerse competitivas. Las tecnologías emergentes, como la

inteligencia artificial, la realidad virtual y la impresión 3D, tienen el potencial de transformar el sector de la salud, creando nuevas oportunidades para las empresas que están dispuestas a adoptarlas (PwC Health Research Institute, 2022).

El comercio electrónico es una tendencia creciente en el sector de la salud. Las empresas que operan en el sector de la salud pueden aprovechar el comercio electrónico para expandir su alcance a nuevos mercados y mejorar la eficiencia de sus operaciones (McKinsey Global Institute, 2022).

Factores legales. El cumplir con las regulaciones locales e internacionales en la fabricación y comercialización de productos médicos es una actividad crucial para el proceder de la empresa. Y teniendo en cuenta la diversidad de actividades económicas de la empresa Zanna S.A.S puede requerir un monitoreo constante de cambios en la legislación que afecten cada una de sus operaciones.

Las empresas que operan en el sector de la salud están sujetas a una amplia gama de regulaciones gubernamentales, que pueden tener un impacto significativo en sus operaciones. Las regulaciones relacionadas con la fabricación y comercialización de productos médicos son particularmente importantes, ya que están diseñadas para proteger la salud y seguridad de los consumidores (Lara y López, 2020).

De acuerdo con Cavusgil et al. (2019) las empresas que operan en múltiples mercados deben estar atentas a los cambios en la legislación que puedan afectar sus operaciones. Estos cambios pueden ser repentinos y pueden llegar a lograr obtener un impacto significativo en el negocio.

Las empresas deben tener un proceso en su lugar para monitorear los cambios en la legislación y tomar las medidas necesarias para adaptarse.

2.5.2 Entorno microeconómico

La viabilidad y éxito de Zanna S.A.S se encuentran intrínsecamente ligados a diversos factores que inciden directamente en su operación. En cuanto a los proveedores, la situación económica y regulaciones aduaneras pueden impactar los costos y la disponibilidad de materias primas, con implicaciones directas en la rentabilidad de la empresa. En el ámbito de los intermediarios, estrategias de marketing y la adaptación a tendencias de salud y bienestar son cruciales para la distribución efectiva de los productos. La satisfacción del cliente y la capacidad de adaptarse a cambios demográficos son aspectos esenciales para mantener una sólida base de consumidores. Por último, en un entorno competitivo donde la innovación tecnológica y alianzas estratégicas son determinantes, Zanna S.A.S debe permanecer atenta a los movimientos de la competencia para asegurar su posición en la industria de la salud y rehabilitación. Este análisis integral refleja la complejidad de los factores externos que afectan directamente a la empresa, subrayando la importancia de su capacidad para adaptarse y anticiparse a las dinámicas del mercado.

2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

Zanna Salud S.A.S. (2022) maneja un portafolio enfocado en productos y servicios en la áreas de la salud especialmente el área de rehabilitación, la cual presenta las siguiente ramas: terapia ocupacional, ortopedia, ergonomía, salud, medicina deportiva, fisioterapia, psicología, urología, fonoaudiología, spa, fitness, cardiología, reumatología, ergonomía y salud ocupacional, sus productos se enfocan también en las áreas de evaluación, obtención de datos, terapia de miembro superior, ferulaje, modalidades, salud ocupacional, ejercitación, pilates, yoga, spa, ortopedia y ayudas funcionales.

Las actividades económicas de la empresa, establecidas en la Cámara de Comercio son las siguientes:

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

Zanna Salud S.A.S (2022) se especializa en la comercialización y distribución de una amplia gama de productos y servicios relacionados con el ámbito de la salud, con un enfoque particular en el área de rehabilitación y sus diversas especialidades. Además de su actividad principal, la empresa también ofrece servicios de consultoría, asesoramiento y educación para garantizar el manejo adecuado, implementación y uso efectivo de los productos y equipos de rehabilitación.

La compañía ha consolidado alianzas estratégicas sólidas y diversas, tanto con entidades públicas como privadas, con el objetivo de buscar colaboradores internacionales que contribuyan conjuntamente a mejorar la salud de sus clientes.

Estas alianzas estratégicas abarcan empresas como Technomex (EUR), Runner Fitness (Italia), Experia (Gran Bretaña), SIMI (Alemania), Orfit (Bélgica), Orliman (España) y Thumper (Canadá).

En total, se han establecido un total de treinta alianzas estratégicas en el mercado a nivel internacional, lo que ha permitido diversificar el catálogo de productos, proporcionar las mejores opciones a los clientes y aumentar la visibilidad de la empresa en el mercado (Zanna Salud S.A.S., 2017).

3. Cargo y funciones desempeñadas

3.1 Cargo desempeñado

El rol desempeñado en la empresa fue el de Asistente de Expansión, bajo la guía de Juanita Vega, quien ostenta el cargo de Gerente en la compañía. La esencia de la labor se centró en la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación en Negocios Internacionales, con un enfoque especial en el ámbito del marketing internacional. La responsabilidad principal consistía en liderar proyectos de internacionalización con el desarrollo de un resumen ejecutivo y la actualización de bases de datos de proveedores y potenciales clientes, ampliar la presencia de la marca en la región norteamericana y contribuir al desarrollo de un comercio electrónico para el mercado estadounidense. Se colaboró estrechamente con Juanita Vega, la Gerente General, y otros miembros del equipo, trabajando de manera conjunta para alcanzar los objetivos establecidos en cada proyecto.

3.2 Funciones asignadas

En el papel de asistente de expansión, el enfoque se centró en diversas funciones relacionadas con la investigación de mercados a través de bases de datos de proveedores, productos y potenciales clientes que permitieran conocer la viabilidad del proyecto de e-commerce. También

se incluyó la comunicación con clientes para gestionar alianzas existentes y crear nuevas colaboraciones. Además, se llevó a cabo la creación de un resumen ejecutivo que justificó el proyecto Zannahealth.com, abordando posibles modelos de financiación como crowdfunding, inversor Ángel, sociedad de inversores o inversores privados. Este resumen ejecutivo también incorporó información pertinente para la cotización del proyecto con empresas externas. A continuación, se detallan las funciones específicas relacionadas con los proyectos gestionados durante el tiempo en la empresa:

Representación de la organización. Encargado de comunicarse con clientes, establecer alianzas, enviar información relevante sobre el proyecto y la empresa Zanna S.A.S, agendar reuniones y concretar negociaciones sobre inversiones en el mercado estadounidense al proyecto Zannahealth.com.

Figura 2. Base de datos de Zanna International

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1									
2	Base de datos Zanna Salud - ZANNA INTERNATIONAL 2023								
3	N°	NOMBRE	TIPO DE NEGOCIO	E-MAIL	CIUDAD	DIRECCIÓN	TELEFONO	SITIO WEB	RR.SS
4	1	Arlington medical supply	Tienda de insumos médicos	support@mxp4u.com	Arlington	3330 Matlock Rd #110, A	---	https://mxp4u.com/	---
5	2	A to Z Medical Equipment & Supplies LLC	Tiendas Ortopedicas	orders@atozwheelchairs.com	Addison	15060 E Beltwood Pkwy suite b, Addison	(214) 349-2869	https://atozwheelchairs.com/	---
6	3	North Tex MedCare Clinic & Urgent Care	Centro médico	Support@virtualdoconline.com	Addison	5057 Keller primavera Rd. Ste 300, Addison	(469) 4893611	https://www.ntxmedcare.com/	https://www.ntxmedcare.com/wp-content/uploads/2021/11/facebook.jpg
7	4	Addison Internal Medicine	Centro médico	admin@addisoninternalmedicine.com	Addison	17051 Dallas Pkwy., #150, Addison	(972) 733-3090	https://addisoninternalmedicine.com/	https://www.facebook.com/AddisonInternalMedicine/
8	5	Parkhill Imaging Addison	Centro médico	addison@parkhill.salud	Addison	17051 Dallas Parkway Suite 200, Addison	972-338-9762	https://parkhill.health/imaging/	---
9	6	Neighborhood Medical Center	Centro médico	info@nmcdallas.com	Addison	5917 Belt Line Road, Addison	972-275-6910	https://www.neighborhoodmedicalcenter.com/	---
10	7	Texas Health Breeze Urgent Care	Centro médico	info@mckinneychamber.com	Addison	4135 Belt Line Rd. Suite 124, Addison	https://breezeurgentcare.texashealth.org/Contact-Us	https://breezeurgentcare.texashealth.org/	https://www.facebook.com/BreezeUrgentCare
11	8	Total Men's Primary Care	Centro médico	Info@TotalMens.com	Addison	15212 Montfort Dr Suite 309, Addison	(972) 637-8663	https://totalmens.com/	https://totalmens.com/wp-content/uploads/2020/12/instagram.png
12	9	Methodist Hospital For Surgery	Hospital	comentarios@methodistsurg.com	Addison	17101 Dallas Parkway, Addison	469-248-3900	https://methodisthospitalforsurgery.com/	https://www.facebook.com/MethodistHospitalforSurgery/
13	10	Bravo Physio & Wellness. PLLC	Centro de medicina deportiva	julia@bravofisio.com	Addison	4901 Keller Springs Rd #108, Addison	214-937-0305	https://bravophysio.com/	https://www.facebook.com/bravophysio/
14	11	Baylor Scott & White Outpatient Rehabilitation - Addison	Physical Therapy	---	Addison	4135 BELTLINE ROAD SUITE 122 ADDISON, TX 75001-5849	(972) 789-9527	https://www.bswrehab.com/locations/outpatient/addison/	---
15	12	Life Care	Hospital	engagement@life-care-health.com	Addison, Plano, Dallas	15305 Dallas Parkway Tower III, Suite 1000, Addison	214-640-9600	https://www.lifecare-health.com/	https://www.facebook.com/LifeCare-Health-113597646950092/
		M3 PHYSICAL THERAPY				Garland Location			https://www.facebook.com/84887

Gestión de bases de datos. Creación y mantenimiento de bases de datos con información sobre clientes antiguos, actuales y potenciales para el proyecto Zannahealth.com, Digitsole pro y Zanna; también se gestionaron bases de datos del catálogo para la plataforma con distintos costos, precios de venta al público, ficha técnica, numero de productos vendidos por plataformas posicionadas y códigos de identificación únicos para su respectiva identificación interna.

Figura 3. Base de datos Zannahealth.com

	A	B	C	D	E	F	G
1	Plataforma/ Platform	Marca / Brand	Product Name Fabricante	Product Image	Product Code	Nombre de producto Plataforma / Product name platform	Referencia Zanna/ Reference Zanna
20	ZANNAHEALT.COM	OST1	FS6 Performance Foot Sleeve		FS6 Pair	FS6 Performance Foot Sleeve	ZAOST1-FS6P
21	ZANNAHEALT.COM	OST1	FS6 Performance Foot Sleeve		FS6 Single	FS6 Performance Foot Sleeve	ZAOST1-FS6S
22	ZANNAHEALT.COM	OST1	DS6 Night Time Plantar Fasciitis Treatment		DS6	DS6 Night Time Plantar Fasciitis Treatment	ZAOST1-DS6
23	ZANNAHEALT.COM	OST1	CS6 Performance Calf Sleeves		CS6	CS6 Performance Calf Sleeves	ZAOST1-CS6
24	ZANNAHEALT.COM	OST1	HV3 Bunion Bracing Sleeve		HV3	HV3 Bunion Bracing Sleeve	ZAOST1-HV3
25	ZANNAHEALT.COM	OST1	TT3 - Turf Toe Bracing Sleeve		TT3	TT3 - Turf Toe Bracing Sleeve	ZAOST1-TT3
26	ZANNAHEALT.COM	OST1	AF7 Ankle Bracing Sleeve		AF7	AF7 Ankle Bracing Sleeve	ZAOST1-AF7
27	ZANNAHEALT.COM	OST1	Thin Air Performance Calf Sleeves		TA6	Thin Air Performance Calf Sleeves	ZAOST1-TA6
28	ZANNAHEALT.COM	OST1	KS7 Performance Knee Sleeve - unity		KS7	KS7 Performance Knee Sleeve	ZAOST1-KS7

Planificación y control de actividades. Establecimiento de cronogramas para llevar un control exhaustivo del cumplimiento de metas y objetivos establecidos para cada proyecto, iniciando por la actualización de la base de datos existentes de posibles asociados al proyecto Zannahealth.com donde se estableció un periodo de 1 mes para agregar nuevos contactos y otro mes siguiente para contactarse con ellos vía correo electrónico y telefónico para discutir detalles y acordar la sociedad. Luego, se inició la creación de un resumen ejecutivo para el proyecto

Zannahealth.com, una plataforma de e-commerce dirigida al mercado de USA, este tuvo un plazo de 2 meses para su culminación que resultaba en la cotización del proyecto con las empresas externas a desarrollarlo.

Figura 4. Cronograma de actividades

CROI	
FASES	ACTIVIDADES
ZANNA INTERNATIONAL VENTURE LLC	1. Base de Datos de Clientes mercado dallas y mercado latam
	2. Envio de emails a empresas en base de datos latam
	3. Estudio de plataforma Shopify
	4. Estudio plan de negocio
	5. Inicio plan de negocios. (Tabla de contenido completa)
	6. Resumen ejecutivo plataforma ecommerce Zannahealth.com y modelo Canva.
	7. Creación de presupuesto para desarrollo del e-commerce y cotización.
	8. Ingreso de contactos a Hutspot
	9. Reunión cotización desarrollo de proyecto Zannahealth.com

Reportes y cotizaciones. Elaboración de informes detallados sobre cotizaciones realizadas para ser enviadas a clientes y proveedores del mercado estadounidense.

Creación de un archivo en Excel con el catálogo a incluir en el e-commerce.

Producción de un archivo Excel con el presupuesto, etapas del proyecto con sus fechas límites y proyección de ingresos con costos de operación y fijos.

Diseño de una presentación grafica con los puntos clave para una presentación a inversores.

Figura 5. Proyección de ingresos, costos y ganancias Zannahealth.com

		6 months	"Date"	Year 1	Date	Year 2	Date	Year 3	Date
		Plan	Actual	Plan	Actual	Plan	Actual	Plan	Actual
Income		\$174.020,00		\$310.000,00		\$434.000,00		\$607.600,00	
Budget/Expenses		\$135.706,50		\$271.413,00		\$328.512,00		\$492.768,00	
Revenue		\$38.313,50		\$38.587,00		\$105.488,00		\$114.832,00	
Revenue Driver	Price	Quantity	Revenue 6 months	Quantity	Revenue Year 1	Quantity	Revenue Year 2	Quantity	Revenue Year 3
1 Products	\$40,00	3500	\$140.000,00	7000	\$280.000,00	9800	\$392.000,00	13720	\$548.800,00
2 Membership	\$5,00	3000	\$15.000,00	6000	\$30.000,00	8400	\$42.000,00	11760	\$58.800,00
3 Technology	\$634,00	30	\$19.020,00	60	\$38.040,00	84	\$53.256,00	118	\$74.558,40
			\$174.020,00		\$310.000,00		\$434.000,00		\$607.600,00
Other									
Total revenue		6530	\$64.000,00	13060	\$128.000,00	18284	\$179.200,00	25598	\$250.880,00
Number of Customers		1200		9150		18300		36600	
Milestones				Date		Actual			
Complete Plan									
Complete testing Process				15/09					
Complete Business Plan				30/08					
Complete funding plan				30/09					
Complete business formation				15/10					

Figura 6. Cotización proyecto Zannahealth.com



Señores
Zanna Salud

12 agosto 2023

Somos **Quantum Digital Lab**, una Agencia Digital líder en diseño y desarrollo de soluciones web, especializada en la creación de plataformas de marketplace. Nuestra misión es ayudar a las empresas a prosperar en la era digital, proporcionando soluciones innovadoras y personalizadas que se ajusten a sus necesidades y objetivos.

Nuestro equipo está compuesto por expertos en diversas áreas, como **diseño UX/UI**, desarrollo **front-end y back-end**, pruebas de software y estrategia digital. Nos enorgullece nuestra habilidad para trabajar de manera colaborativa y ofrecer soluciones creativas a los retos más complejos.

Con una vasta experiencia trabajando con diversas industrias y clientes, hemos adquirido un profundo entendimiento de cómo diseñar y construir plataformas de comercio electrónico que son a la vez atractivas y funcionales.

En **QUANTUM** nos comprometemos a proporcionar un servicio de la más alta calidad a nuestros clientes. Esto incluye mantener una comunicación constante durante todo el proyecto, garantizar que todas las entregas se realicen en el plazo acordado, y ofrecer un soporte continuo una vez finalizado el proyecto.

Estamos emocionados ante la posibilidad de colaborar con **Zanna Salud** en este proyecto y confiamos en que nuestra experiencia y habilidades pueden ayudar a crear una plataforma de marketplace que beneficie a todas las empresas asociadas.

Introducción: Explicación breve del propósito de la cotización y descripción general del proyecto.

Descripción del Proyecto:

- Resumen del proyecto.
- Alcance del proyecto: detalla lo que se incluirá en el proyecto y lo que no.

Investigación de mercado. Realización de investigaciones de mercado para el proyecto "Zannahealth.com" con el objetivo de identificar nichos y oportunidades en el mercado de Dallas, Tx y sus alrededores, enfocado en centros deportivos, ortopedistas, quiroprácticos, centros de salud, clínicas privadas, clubs deportivos privados, entre otros.

Generación de una investigación de mercado con respecto a los productos mas vendidos en el comercio electrónico del sector salud, bienestar y prevención; estableciendo así precios de referencia, precios de venta al público, costos y números de pedidos.

Figura 7. Estudio de mercado otras plataformas

Proceso para envíos usuarios:

1. Shipping

FIRST NAME LAST NAME

Please fill out this field

☒ Sign me up for WellDeserved Health emails

ADDRESS 1

ADDRESS 2

CITY STATE ZIP CODE

Example: 02045

PHONE NUMBER

Example: 0000 000-0000

☒ Save this address for future use

☐ Sign me up for WellDeserved Health test alerts

Shipping Method

Standard Shipping

Chat con los clientes:



Modelo de negocio:

Ecommerce referencias:

- <https://www.health-e-commerce.com/>
- <https://www.caringmill.com/>
- <https://isastore.com/>
- <https://www.welldeservedhealth.com/>
- <https://www.mercadolibre.com.co/>
- <https://www.amazon.com/>
- <https://www.linio.com.co/>

Inicio de sesión y registro usuarios:

Log in Create Account

My WDH Account

EMAIL

PASSWORD

CONFIRM PASSWORD

Create Account

I agree to WDH Policy to unlock member-only rewards and savings. I understand that these need, understand and agree to the WDH Policy Official Rules, Terms & Conditions.

PROFUE PAYMENT METHODS & CREDITS

Secure22@p.com

ADDRESS BOOK

Resumen ejecutivo y desarrollo de contenido. Desarrollo de un resumen ejecutivo, creación de la justificación del proyecto, redacción de misión, visión, objetivos y producción de contenido visual para garantizar el éxito del proyecto Zannahealth.com.

Figura 8. Plan de negocios Zannahealth.com

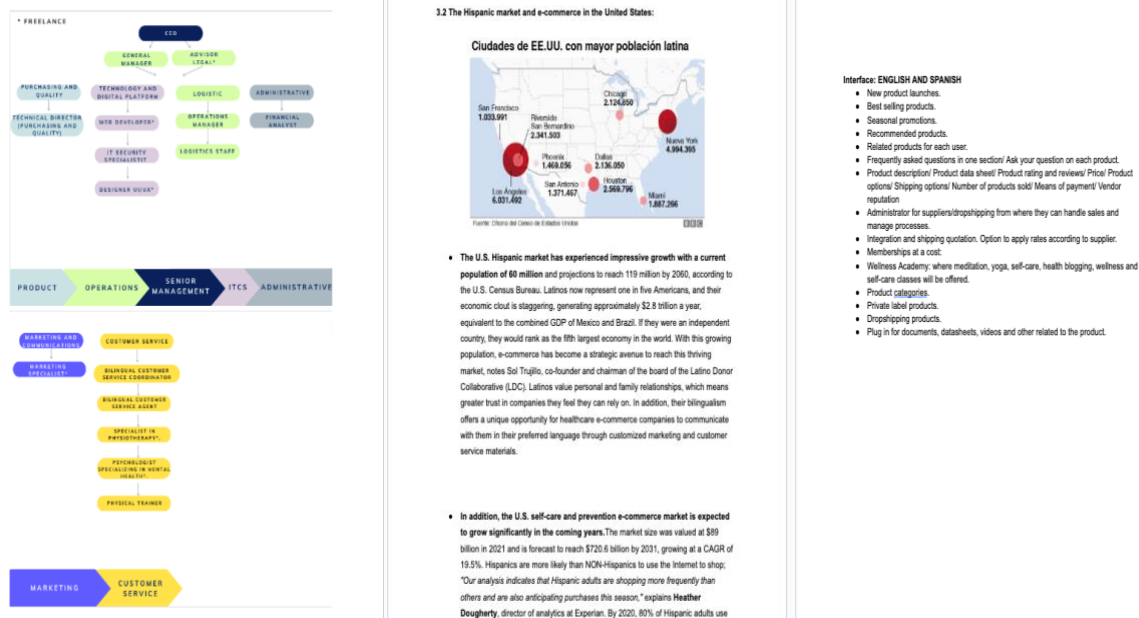


Figura 9. Diapositivas del plan de negocios

CANVAS E-COMMERCE

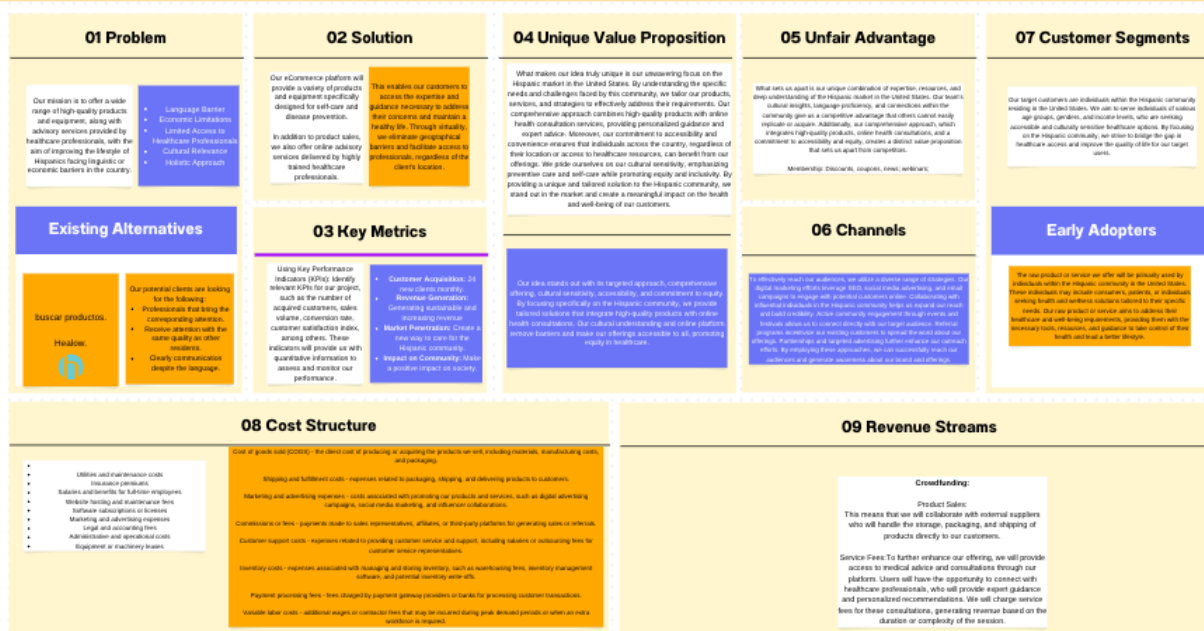


Tabla 1. *Listado de funciones, proyectos y horas asignadas*

Nombre de la Función	Horas por semana
0. Base de datos – Zannasalud.	4
1. Base de Datos de Clientes mercado dallas y mercado latam	4
2. Envío de emails a empresas en base de datos latam	7
3. Estudio de plataforma Shopify	6
4. Estudio plan de negocio	8
6. Resumen ejecutivo plataforma ecommerce Zannahealth.com y modelo Canva.	4
7. Creación de presupuesto para desarrollo del e-commerce y cotización.	4
8. Ingreso de contactos a HubSpot	2
9. Reunión cotización desarrollo de proyecto Zannahealth.com	1
Total	48

3.3 Procesos, procedimientos y herramientas

Es importante resaltar que la empresa sigue una política estricta de confidencialidad, la cual prohíbe la divulgación pública de información de carácter interno. En consecuencia, los procesos y procedimientos específicos están protegidos por esta política, y el practicante no puede proporcionar detalles detallados en esta sección específica, ya que, de otra forma, habría un incumplimiento a la misma.

Sin embargo, durante su período en la empresa, fue debidamente capacitado en estos protocolos de trabajo tratados específicamente. Por tanto, esta formación especializada le permitió llevar a cabo eficazmente cada una de las funciones asignadas dentro del ámbito de los negocios internacionales y contribuir al alcance exitoso de los objetivos establecidos para la empresa Zanna Salud S.A.S.

Igualmente, es preciso señalar que las herramientas utilizadas para el desarrollo de las diferentes tareas incluyeron su ordenador personal con acceso a una suite de Gmail asociada a la empresa. De esta forma, tuvo acceso a los documentos e información de la empresa necesarios para llevar a cabo sus funciones. Otras herramientas, como HubSpot, Canva, Excel, Shopify, entre otras, fueron indispensables para el éxito de las prácticas profesionales.

4. Marco referencial

4.1 Marco conceptual

El mercadeo se basa en la investigación de mercado para comprender las necesidades y preferencias de los clientes. Esta investigación se utiliza para desarrollar productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes. El mercadeo también se utiliza para comunicar los beneficios de los productos y servicios a los clientes (Kotler et al., 2019).

De acuerdo con Ferreira (2022) el crowdfunding se realiza a través de plataformas en línea que facilitan el proceso de donación. Los proyectos o causas que pueden ser financiados mediante crowdfunding son muy variados. El crowdfunding puede ser una herramienta eficaz para financiar proyectos sociales, innovadores o que no podrían obtener financiación tradicional.

Un plan de negocio es “un documento formal que describe un negocio, sus productos o servicios, cómo ganará el dinero, los líderes y el personal, las finanzas, el modelo de operaciones y otros detalles que son esenciales tanto para operar como para el éxito” (Shopify, 2023, párr. 1).

4.2 Marco normativo

En esta sección se describirán las reglas y regulaciones que rigen la participación del estudiante durante su período de prácticas, así como las leyes y decretos que guían la misión de la empresa. El código de ética profesional para negociadores internacionales se encuentra establecido en el Acuerdo 001 de 2006 del Consejo Profesional de Negocios Internacionales (2006). Este acuerdo detalla las responsabilidades del negociador internacional, los procedimientos a seguir y las posibles sanciones. Las disposiciones específicas se encuentran en el Título 1, junto con sus respectivas descripciones (Acuerdo 001, 2006).

El Decreto 4725 (2002) establece las normas y regulaciones que rigen el régimen de registros sanitarios, permisos de comercialización y vigilancia sanitaria de los dispositivos médicos destinados al uso humano.

Esta legislación tiene como objetivo garantizar la seguridad, calidad y eficacia de estos dispositivos, así como proteger la salud de los usuarios (Decreto 4725, 2023).

La Ley 2685 (1999), junto con la Resolución Reglamentaria 4240 (2000), constituye la principal normativa que regula las importaciones en Colombia. Estas disposiciones legales establecen las reglas, procedimientos y requisitos que deben seguirse para llevar a cabo importaciones de bienes y mercancías en el país.

Ambas normativas tienen como objetivo principal garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales, proteger la economía nacional, salvar la salud pública, preservar el medio ambiente y prevenir la entrada de mercancías ilícitas o peligrosas al territorio colombiano (Ley 2685, 1999).

El artículo 58 de la Ley 1480 (2011), conocido como el Estatuto del Consumidor, establece disposiciones fundamentales para la protección de los derechos de los consumidores en Colombia. Este artículo es de suma importancia, ya que establece los principios y garantías que deben regir las relaciones entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios (Ley 1480, 2011).

5. Aportes

A continuación, se presentan los resultados de una propuesta de valor que busca la creación de una plataforma de comercio electrónico en Estados Unidos para la empresa Zanna Salud SAS con el fin de ayudar en el bienestar, prevención y autocuidado de los usuarios, así como llevar a cabo un proyecto con responsabilidad social, el cual desarrollará diversas fases y estrategias para

lograr un impacto positivo que marque un antes y después en el sector con el lanzamiento de esta plataforma.

5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa

ZannaHealth tiene sus raíces en Zanna International Venture LLC, una entidad legalmente establecida en Texas, EE. UU. Su compromiso con el bienestar trasciende fronteras y abraza la innovación. Ubicados en este epicentro de oportunidades, se dedican a cambiar la narrativa de la salud y el autocuidado, redefiniendo la experiencia a través de Zannahealth.com. Esta plataforma no solo representa accesibilidad y calidad, sino también un faro de confianza y conexión en el vasto océano digital, encarnando su pasión por empoderar vidas más saludables y significativas. Su propuesta de valor se basa en tres pilares principales:

Productos y servicios de alta calidad: Zanna Salud S.A.S. (2023), ofrece productos y servicios que están respaldados por la ciencia y la investigación. Los productos son seguros y eficaces, y los servicios están proporcionados por proveedores de reconocimiento internacional.

Enfoque personalizado: Zanna Salud S.A.S. (2023), se centra en las necesidades individuales de cada cliente con un foco especial en la comunidad hispana residente en Estados Unidos. La empresa ofrece una amplia gama de productos y servicios para que los clientes puedan encontrar lo que necesitan para alcanzar sus objetivos de salud.

Innovación constante: Zanna Salud S.A.S. (2023), está comprometida con la innovación. La empresa está constantemente desarrollando nuevos productos y servicios para satisfacer las necesidades cambiantes de sus clientes a través de Aplicaciones, plataformas de comercio electrónico y plataformas educativas.

5.1.1 Identificación de la situación problemática

Durante su rol como asistente de expansión en Zanna S.A.S, la contribución fue esencial en el desarrollo de proyectos clave que generaron un significativo valor agregado para la empresa. La labor se centró en liderar la internacionalización y ampliación de la presencia de la marca, especialmente en el mercado estadounidense. Al establecer y fortalecer alianzas estratégicas internacionales con reconocidas empresas del sector salud que funcionaron como proveedores para el e-commerce, se logró diversificar el catálogo de productos que se ofertarán en el e-commerce y mejorar la visibilidad de Zanna S.A.S en el mercado estadounidense. Además, la participación en la creación y ejecución del resumen ejecutivo para el proyecto Zannahealth.com, junto con el diseño integral del resumen ejecutivo, contribuyó directamente a la materialización de nuevas oportunidades de negocio y al impulso de la innovación tecnológica, elementos esenciales para el cumplimiento del objeto social de la empresa en el sector de la salud y rehabilitación. Este aporte estratégico se tradujo en un valor agregado palpable, consolidando su papel como agente facilitador del crecimiento y desarrollo de Zanna S.A.S en un entorno altamente competitivo.

5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa

Durante su desempeño como Asistente de Expansión en Zanna S.A.S, se enfrentó a la tarea estratégica de internacionalizar la presencia de la empresa, específicamente en el mercado estadounidense. Para abordar esta situación, siguió un enfoque estructurado que se apoyó en los aprendizajes teóricos pertinentes y el respaldo de su líder de prácticas, donde se creó un resumen ejecutivo que permitió dar inicio al proyecto Zannahealth.com.

Con el resumen ejecutivo ya creado, se procedió a reunirse con las empresas encargadas del desarrollo del proyecto a nivel técnico y tecnológico para las respectivas cotizaciones y definición de detalles.

En el proyecto de Zannahealth.com y su resumen ejecutivo, se llevó a cabo un trabajo previo donde se actualizaron y ampliaron bases de datos del mercado estadounidense y proveedores. Se realizó una investigación de mercado para establecer los productos más vendidos en plataformas como Amazon.com, EBay, FSA.com, Healthware.com, con el fin de crear un archivo en Excel con los productos identificados y su información técnica para poder estimar los productos a vender en la plataforma de comercio electrónico.

Como resultado, la experiencia de las prácticas profesionales en la empresa Zanna S.A.S fue una trayectoria llena de descubrimientos y retos que, gracias al apoyo de la empresa, se superaron exitosamente, ampliando así sus conocimientos y visión acerca de su futuro como Negociador Internacional en un mundo laboral que enfrentará más preparado, también gracias a los consejos de la líder Juanita Vega.

A continuación, se muestran las figuras donde se evidencian las principales actividades realizadas en la empresa durante el proceso de grado:

5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros

La creación de un mecanismo de evaluación para evidenciar los resultados de la implementación de la propuesta en Zanna S.A.S se convirtió en un ejercicio crucial, no solo en términos técnicos, sino como una ventana introspectiva hacia el impacto real de la contribución en los procesos productivos de la organización. Este mecanismo no solo busca cuantificar logros tangibles, como la expansión de la presencia de la empresa y el éxito de Zannahealth.com, sino también capturar la esencia de cómo el enfoque innovador y estratégico ha influido en la cultura organizacional y en la capacidad de adaptación de Zanna S.A.S. La evaluación va más allá de cifras y gráficos; se sumerge en la esencia de la innovación y la implementación práctica de

conocimientos teóricos, ofreciendo una perspectiva reflexiva sobre cómo estas experiencias han contribuido no solo al crecimiento de la empresa, sino también al propio desarrollo profesional en un contexto empresarial dinámico y desafiante.

Este proceso de evaluación se convierte así en un testimonio de aprendizaje, crecimiento y la capacidad de generar un impacto significativo en el entorno empresarial. Con respecto al crecimiento de la empresa, se evidenció una viabilidad del proyecto con potenciales ganancias que motivaron la dedicación total al proyecto para su exitoso desarrollo y lograr así alcanzar las ganancias previstas que impactarán de manera positiva en la empresa Zanna S.A.S y el proyecto Zannahealth.com.

De igual manera, se plantea como impacto principal para la empresa el lanzamiento de la plataforma de comercio electrónico denominada Zannahealth.com a finales del año 2023 o inicios del año 2024, luego de su exitosa cotización que determinó la viabilidad del proyecto y una previa recaudación de fondos e inversores a través de métodos como crowdfunding, inversor Ángel, inversores privados y sociedades de inversores, para garantizar contar con todos los recursos necesarios al momento del lanzamiento del proyecto.

5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo

En el transcurso de su participación en la opción de grado, ha absorbido una amalgama valiosa de conocimientos, habilidades y destrezas que trascienden las líneas académicas para arraigarse profundamente en su crecimiento personal y profesional. La inmersión en el campo del Marketing le proporcionó una perspectiva integral sobre la importancia de la conexión emocional con los clientes y cómo esta conexión es la esencia de cualquier estrategia efectiva. El enfoque en grow marketing le llevó a comprender la necesidad de adaptabilidad y flexibilidad en un mundo

empresarial cambiante, donde la innovación constante es la clave del éxito sostenible. La incursión en el comercio electrónico le dotó de habilidades técnicas esenciales, pero más allá de eso, le enseñó sobre la importancia de la experiencia del usuario y la creación de propuestas de valor auténticas.

Los consejos personales de Juanita Vega, la dueña de la empresa y líder de prácticas, trascendieron lo profesional para convertirse en lecciones de vida. Su enfoque apasionado, su capacidad para liderar con empatía y su insistencia en la perseverancia han dejado una impronta indeleble en su enfoque hacia el trabajo y la vida. Estos aprendizajes no solo le han preparado para integrarse de manera más efectiva en el mercado laboral, sino que también han enriquecido su perspectiva sobre el impacto humano en los entornos empresariales, recordándole constantemente que, más allá de las estrategias y los números, son las conexiones y los valores compartidos los que verdaderamente impulsan el éxito.

Tabla 2. Plan de mejora

Aspecto para mejorar	El principal aspecto es el desarrollo de un resumen ejecutivo que permita evaluar la viabilidad del proyecto e-commerce Zannahealth.com y los medios para recaudar fondos e inversores
Metas	Se logró la actualización y ampliación de bases de datos de potenciales proveedores y clientes para el e-commerce, así como la creación de nuevas bases de datos de catálogos e información financiera que ayudaran; además se realizó un resumen ejecutivo con el fin de desarrollar una plataforma de comercio electrónico que permita posicionar el proyecto como una de las mayores plataformas de comercio electrónico del país y se plasmaran los medios de financiación del proyecto así como la justificación del proyecto con su información técnica para una previa cotización.
Acciones	Se investigó en internet y distintas plataformas contactos de proveedores y potenciales clientes del área de Dallas, Tx en USA donde se obtuvieron alrededor de 200 contactos afines a los objetivos del proyecto y estos se plasmaron en un Excel para luego a través del email marketing hacer contactos con ellos mediante correo electrónico en la plataforma Yahoo! y HubSpot; también se indagó sobre los productos más vendidos e información de relevancia sobre las mayores plataformas de e-commerce del sector que sirvieran como guía para el desarrollo del proyecto Zannahealth.com y como establecer su posicionamiento en el mercado; se programaron reuniones virtuales para discutir ideas y trabajar en conjunto en el desarrollo del proyecto con lluvias de ideas sobre la visión, misión, introducción, objetivos, justificación y diseño del e-commerce, así como sus diferentes valores agregados en temas de servicios como la academia de bienestar y en productos como Auxiliadores diarios.

Aspecto para mejorar	El principal aspecto es el desarrollo de un resumen ejecutivo que permita evaluar la viabilidad del proyecto e-commerce Zannahealth.com y los medios para recaudar fondos e inversores
Indicador	Con respecto a los indicadores de gestión, se evaluarán según el porcentaje de incremento en las bases de datos existentes y en las nuevas generadas, por lo que pasaron a tener una lista de 100 contactos existentes a 300 contactos nuevos, por lo que se evidenció un incremento del 200%; referente a la nueva base de datos de productos, se incrementó de 50 productos a un total de 165 resultando así en un incremento del 230%. Para las bases de datos se creó un organigrama con frecuencia de actualización y seguimiento semanal durante los 2 meses dedicados a este. Y se planteó la siguiente fórmula para medir el éxito y evolución de las bases de datos, con el objetivo de aumentar 200% la base de datos de productos y 230% la base de datos de contactos nuevos: $\text{Incremento} = \left(\frac{\text{Nuevos Contactos} - \text{Contactos Actuales}}{\text{Contactos Actuales}} \right) \times 100$ Y se estipularon indicadores financieros que puedan determinar la sustentabilidad del proyecto a corto, mediano y largo plazo en un archivo Excel que servirá como guía una vez el proyecto se lance al mercado. Para lo cual se planteó la siguiente formula, buscando lograr una sustentabilidad del 13% en el primer año: $\text{Sustentabilidad} = \frac{\text{Ganancias Netas} - \text{Gastos Totales}}{\text{Ingresos Totales}} \times 100$
Hacer/Verificar	Por la etapa del proyecto en la que se encontraba, no fue posible verificar el éxito de este; sin embargo, se hicieron prospectos y proyecciones que permitieron medir diferentes posibles escenarios donde los resultados fueron muy alentadores para continuar con el desarrollo del proyecto, estos escenarios se plasmaron en un archivo de Excel donde se digitó el presupuesto, los ingresos, los gastos y las ganancias en plazos de 6 meses, 1 año, 5 años y 10 años.
Responsable	Los objetivos establecidos desde el inicio para el desarrollo de una plataforma de comercio electrónico para el asistente de expansión internacional que fue el puesto asignado al practicante, se superaron con éxito y se logró mucho más de lo establecido en un principio, al implementar otros servicios como membresías de suscripción, acceso a una academia de bienestar, proyecto con impacto social en comunidades marginales de Latinoamérica; generando así propuestas de valor para los inversionistas y clientes.
Recursos	Se utilizaron distintas plataformas como Excel para las bases de datos de clientes actuales y nuevos, así como de productos, proyecciones de gastos e ingresos en conjunto con el presupuesto establecido; Word para la redacción del resumen ejecutivo, entre otros; Zoom para reuniones con externos a la empresa y propios; HubSpot como una base de datos de contactos. Recursos que facilitaron y agilizaron el desarrollo de las tareas.

Figura 10. Excel indicadores

		6 months	"Date"	Year 1	Date	Year 2	Date	Year 3	Date	
		Plan	Actual	Plan	Actual	Plan	Actual	Plan	Actual	
Income		\$174.020,00		\$310.000,00		\$434.000,00		\$607.600,00		
Budget/Expenses		\$135.706,50		\$271.413,00		\$328.512,00		\$492.768,00		
Revenue		\$38.313,50		\$38.587,00		\$105.488,00		\$114.832,00		
Revenue Driver	Price	Quantity	Revenue 6 months	Quantity	Revenue Year 1	Quantity	Revenue Year 2	Quantity	Revenue Year 3	
1 Products	\$40,00	3500	\$140.000,00	7000	\$280.000,00	9800	\$392.000,00	13720	\$548.800,00	
2 Membership	\$5,00	3000	\$15.000,00	6000	\$30.000,00	8400	\$42.000,00	11760	\$58.800,00	
3 Technology	\$634,00	30	\$19.020,00	60	\$38.040,00	84	\$53.256,00	118	\$74.558,40	
			\$174.020,00		\$310.000,00		\$434.000,00		\$607.600,00	
Other										
Total revenue		6530	\$64.000,00	13060	\$128.000,00	18284	\$179.200,00	25598	\$250.880,00	
Number of Customers		1200		9150		18300		36600		
Milestones				Date		Actual				
Complete Plan										
Complete testing Process				15/09						
Complete Business Plan				30/08						
Complete funding plan				30/09						
Complete business formation				15/10						

6. Conclusiones y recomendaciones

El recorrido a lo largo de este trabajo de grado ha sido una travesía reveladora, trascendiendo las fronteras de lo académico para sumergirme en un aprendizaje profundo y práctico. Al abordar los objetivos planteados, los resultados obtenidos no solo se manifiestan en datos y análisis, sino en una comprensión más rica y matizada de cómo las decisiones estratégicas moldean el destino de una empresa.

La internacionalización de la presencia de la empresa Zanna S.A.S y la creación de Zannahealth.com no solo representan hitos tangibles, sino también la cristalización de aprendizajes que van más allá de las aulas, desafiando y enriqueciendo mi perspectiva sobre el entorno empresarial.

La contribución de este trabajo al contexto local, regional y global se manifiesta en la consolidación de alianzas estratégicas con empresas internacionales líderes en el sector de la salud y rehabilitación. La proyección de la marca hacia nuevos horizontes no solo denota una expansión geográfica, sino una integración más profunda en los mercados internacionales.

Estas contribuciones no solo tienen implicaciones para la empresa en sí, sino que también se inscriben en un contexto más amplio, aportando al crecimiento del sector de la salud y la rehabilitación a nivel global.

En el plano personal y profesional, este trabajo ha forjado competencias que trascienden las meras habilidades técnicas. La capacidad de liderar proyectos complejos, adaptarse a entornos cambiantes y trabajar en colaboración con equipos multidisciplinarios se erigen como pilares fundamentales de mi desarrollo.

La experiencia con Juanita Vega, la dueña de la empresa y líder de prácticas, ha sido una guía invaluable, no solo brindando conocimientos prácticos sobre marketing y comercio electrónico, sino impartiendo lecciones de liderazgo basadas en la empatía, perseverancia y una visión humanizada del mundo empresarial.

En última instancia, este trabajo no solo es un capítulo en mi carrera académica, sino un testimonio de cómo la fusión de teoría y práctica, el compromiso con la innovación y el cultivo de habilidades humanas esenciales son fundamentales para enfrentar los desafíos del mercado laboral actual y futuro.

A medida que cierro este capítulo, me llevo no solo conocimientos tangibles, sino una perspectiva enriquecida y una confianza renovada en mi capacidad para contribuir significativamente en cualquier entorno profesional que se presente.

Referencias

- Barroso, M. (2023). *Estamos ante un proceso de desglobalización, o ante una reestructuración o fragmentación de la globalización*. [Tesis de pregrado, Universitat Oberta de Catalunya] Openaccess UOC: <https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/148480/1/mbarrosodTFC0623.pdf>
- Campuzano, J., Castro, H., & Figueroa, A. (2021). *Libro blanco del comercio electrónico Colombia. Una guía adaptada a las necesidades de las mipymes colombianas*. [Tesis de maestría, Universidad EAN] Colombia Tic: https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-197363_recurso_1.pdf
- Cavusgil, T., Knight, G., & Riesenberger, J. (2019). *International business: strategy, management, and the new realities* (9a ed.). McGraw-Hill Education.
- Congreso de la República de Colombia. (2011, 12 de octubre). Ley 1480 de 2011. Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44306>
- Consejo Profesional de Negocios Internacionales. (2006). Acuerdo No. 001. Código de ética profesional del negociador internacional: https://www.fumc.edu.co/wp-content/uploads/resoluciones/arc_2700.pdf
- 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://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/pdf/resolucion_dian_rd424000.pdf
- Empretec. (2012). *Manual de guía para la elaboración de plan de negocio*. <https://n9.cl/3h8byv>

- Escobar, J. (2021). *Estrategia y el rol de Recursos Humanos como Socio Estratégico para la compañía*. <https://es.linkedin.com/pulse/estrategia-y-el-rol-de-recursos-humanos-como-socio-la-jos%C3%A9-alberto>
- Ferreira, T. (2022). *Financiamiento por Crowdfunding ¿Cuándo optar por este método y cómo?* <https://tecnosoluciones.com/financiamiento-por-crowdfunding/?pdf=44382>
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia y la Competencia* (8a ed.). Pearson Educación.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2019). *Marketing 4.0. Transforma tu estrategia para atraer al consumidor digital*. Ediciones de la U.
- Lara, M., & López, J. (2020). Factores políticos que afectan a las empresas del sector de la salud. *Revista de Economía y Administración*, 25(4), 56-71.
- McKinsey Global Institute. (2022). *The global health market: A \$10 trillion opportunity*. <https://www.mckinsey.com/mgi/overview>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2020). *Impacto de la economía en la salud: un análisis global. La OMS establece el Consejo sobre la Economía de la Salud para Todos*. <https://www.who.int/es/news/item/13-11-2020-who-establishes-council-on-the-economics-of-health-for-all>
- Organización Mundial del Comercio [OMC]. (2023). *El comercio de servicios de salud: oportunidades y desafíos para los países en desarrollo*. https://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/serv_s.htm
- Presidencia de Colombia. (1999, 28 de diciembre). Decreto 2685 de 1999. Por el cual se modifica la Legislación Aduanera: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=64545>

PwC Health Research Institute. (2022). *The healthcare technology landscape: Trends and opportunities*. <https://www.pwc.com/us/en/industries/health-industries/library/healthcare-trends.html>

Shopify. (2023). *¿Qué es un plan de negocios?* Enciclopedia de negocios para empresas: <https://www.shopify.com/es/enciclopedia/plan-de-negocios>

Suárez, F., Zea, M., Pinto, M., Parra, N., & Jiménez, Y. (2018). *Supply Chain Management. Conceptos, procesos, enfoques*. 16th LACCEI International Multi- Conference for Engineering, Education, and Technology: “Innovation in Education and Inclusion”: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/18457/1057577842.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

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.

Zanna Salud S.A.S. (2023). *Información corporativa*. <https://zannasalud.com/corp-info/>