

Información Importante

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

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

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

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-Biblioteca
Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

**Informe de práctica empresarial: Centro de Consultoría Empresarial, Zona Franca
Santander**

Erika Yesenia Guevara Camacho

**Informe de Práctica Empresarial para optar al título de Profesional en Ingeniería
Industrial**

Tutores:

Andrés Leonardo Trillos

Consultor líder CCE USTA

Juan Carlos Cadena Sarmiento

Docente Ingeniería Industrial

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ingenierías y Arquitectura

Facultad de Ingeniería Industrial

2019

Dedicatoria

En el transcurso de nuestra vida Dios pone personas que nos alientan a ser mejor, nos enseñan algo nuevo o nos ayudan a ser más fuertes, todo hace parte de un plan y ese plan es perfecto. Hay que tomar solo lo bueno de cada una de ellas y dar lo mejor de nosotros mismos a esta sociedad que cada vez es más caótica y que solo nosotros actuando éticamente podemos arreglar.

Este logro va dedicado especialmente a mis padres, quienes lo han dado todo para que a mí nunca me falte nada, se han sacrificado para darme educación de calidad, han estado para mí en todo momento inculcándome principios y valores que se ven reflejados en mi actuar, pero sobre todo me han regalado amor desmesurado.

A mis hermanos porque cada uno de ellos me enseñó algo, del mayor tomé el amor a esta hermosa profesión ya que por el conocí lo que es la Ingeniería industrial y del menor aprendí que esta vida es muy corta, que hay que tener un corazón muy noble y que hay que valorar a nuestra familia; así estés en el cielo cada uno de mis logros va a estar dedicado con mucho amor para ti.

Por último, a las personas que me han ayudado a ser mejor, las que me han apoyado en este proceso y han creído en mí. Sé que aún queda mucho camino por recorrer, pero sin duda en este momento tan importante solo me queda decir gracias, los amo.

Agradecimientos

En primera instancia quiero agradecer a Dios por regalarme la vida y acompañarme en este camino, a mis padres porque gracias a ellos todo esto ha sido posible pues su sacrificio y entrega nunca lo podre pagar, a mis hermanos porque han sido un ejemplo y a las personas que confían en mí y me han apoyado en este camino. De igual manera a la Universidad Santo Tomás, a directivos y docentes que me han proporcionado la formación académica y además formación en valores humanísticos. A mis compañeros de estudio porque cada uno de ellos aportó algo especial a mi vida.

Por último, quiero dar un agradecimiento especial al doctor Jorge Gómez Serpa, quien era el director del Centro de Consultoría Empresarial y me acompañó durante cinco meses siendo mi tutor en las prácticas, quien más que mi jefe fue un amigo, un ser con excelente calidez humana y el cual es un ejemplo a seguir.

Tabla de Contenidos

1. Introducción.....	13
2. Justificación.....	14
3. Objetivos	15
3.1. Objetivo General.....	15
3.2. Objetivos Específicos	15
4. Marco referencial.....	16
4.1. Consultoría empresarial	16
4.2. Punto de Equilibrio	18
4.2.1 Características del punto de equilibrio.....	18
4.2.2 Importancia del punto de equilibrio	19
4.3. Sistemas de Costeo	19
4.3.1 Clasificación de los sistemas de costeo.....	20
4.3.1.1. Costeo por ordenes	20
4.3.1.2. Costeo por proceso	21
4.4. Control de Adquisiciones.....	21
4.5. Documentación de Procesos	21
4.5.1 Objetivo de la documentación de procesos.....	22
4.6. Manual de funciones	23

4.7. Modelo de negocio Canvas	24
4.7.1 Segmentos de clientes	25
4.7.2 Propuesta de valor	25
4.7.3 Canales de distribución	26
4.7.4 Relación con el cliente	26
4.7.5 Fuentes de ingreso	26
4.7.6 Recursos clave.....	27
4.7.7 Actividades clave	27
4.7.8 Socios clave.....	27
4.7.9 Estructura de costos	27
4.8. Metodología Lego® Serious Play®.....	27
5. Perfil de la Empresa	28
5.1 Universidad Santo Tomás	28
5.1.1 Misión Institucional	28
5.1.2 Visión Institucional	29
5.1.3 Objetivos de la Universidad Santo Tomás	29
5.1.4 Reseña Histórica	30
5.1.5 Mapa de Procesos.....	31
5.2. Centro de Consultoría Empresarial (CCE)	31

5.2.1	Organigrama General del Centro de Consultoría Empresarial	32
5.2.2	Portafolio de Servicios	32
5.2.2.1	Asesorías y Consultorías	33
5.2.2.2	Entrenamiento Empresarial.....	34
5.2.2.3	Proyectos de cofinanciación.....	34
6.	Actividades Realizadas.....	35
6.1.	Descripción de la práctica.....	35
6.2.	Apoyo al Centro de Consultoría Empresarial	36
6.3.	Funciones Detalladas	38
6.3.1	Apoyo logístico en la ejecución del taller “modelo de negocio CANVAS” y mi proyecto de vida a estudiantes de laboratorio dental.	38
6.3.3	Búsqueda de información semanal para la creación de una base de datos de convocatorias y licitaciones para el CCE	40
6.3.4	Proceso de consultoría y sustentación ante la cámara de comercio de las siguientes empresas que pertenecían al programa “más ideas, más empresas”	41
6.3.5.1	Litografía Futura	41
6.3.5.2	Fuerza Eléctrica.....	42
6.3.5.3	Restaurante El Muelle	43
6.3.5.4	FemmeBelle	44

6.3.5 Realización de un taller: “modelo de negocio Canvas” enfocado a micro emprendedores del barrio Ciudadela Nuevo Girón	46
6.3.6 Documentación y registro de las actividades del plan estratégico Procolombia 2018.....	47
6.3.7 Asesoría a la empresa Mores Marroquinería.	47
6.3.8 Apoyo logístico y dirección del taller para fomentar la creatividad, metodología LEGO’S SERIOUS PLAY®.....	48
6.3.9 Apoyo logístico y dirección del taller “Oportunidades de negocio economía naranja empresas de salud y cultura física”	54
6.3.10 Propuesta de creación de un Coworking en Zona Franca Santander ..	56
6.3.11 Elaboración de informes para el programa “más ideas, más empresas” de la cámara de comercio de Bucaramanga.....	56
6.3.12 Elaboración de informe de las empresas más exitosas del programa “más ideas, más empresas”.....	57
6.3.13 Documentación de procesos del Centro de consultoría empresarial...	57
6.3.14 Elaboración de manual de funciones	58
7. Aportes.....	58
8. Recomendaciones	59
9. Lecciones aprendidas	60
10. Conclusiones	60

Referencias Bibliográficas.....	62
---------------------------------	----

Apéndices	64
-----------------	----

Lista de Figuras

Figura 1. Mapa de Procesos Universidad Santo Tomás..	31
Figura 2. Organigrama General del Centro de consultoría Empresarial. Adaptado.	32
Figura 3. Portafolio de Servicios del Centro de Consultoría Empresarial.	34
Figura 4. Componentes de la Línea de Entrenamiento Empresarial del CCE.	36
Figura 5. Explicación del modelo de negocio Canvas.	38
Figura 6. Taller modelo de negocio Canvas	39
Figura 7. Consultoría con Integra Soluciones	403
Figura 8. Consultoría con los dueños de litografía futura	45
Figura 9. Empresa Fuerza Eléctrica.	46
Figura 10. Cierre de la empresa Fuerza eléctrica ante la cámara de comercio de Bucaramanga	43
Figura 11. Consultoría restaurante el Muelle	47
Figura 12. Consultoría con la propietaria de Femme Belle	48
Figura 13. Cierre de la empresa Femme Belle ante la cámara de comercio de Bucaramanga	49
Figura 14. Modelo de negocio Canvas aplicado para una miscelánea	50
Figura 15. Modelo de negocio Canvas aplicado a la venta de alimentos caseros	50
Figura 16. Taller de Procolombia adaptado para el CCE	51

Figura 17. Logo de la empresa Mores Marroquinería	52
Figura 18. Preparación de las cajas distribuidas con la misma cantidad de fichas.....	53
Figura 19. Preparación de las figuras antes de iniciar cada taller.....	549
Figura 20. Feria de proyección social campus Floridablanca USTA	550
Figura 21. Feria de proyección social campus Floridablanca USTA, realizando taller de Legos	55
Figura 22. Estudiantes de negocios internacionales realizando el taller en la sede de la universidad santo tomas Piedecuesta.....	55
Figura 23. Estudiantes de negocios internacionales realizando el taller, USTA Piedecuesta	56
Figura 24. Estudiantes de administración de empresas realizando el taller en el centro de consultoría empresarial.....	56
Figura 25. Taller de lego Lego's Serious Play® con egresados tomasinos	57
Figura 26. Egresados tomasinos realizando el Taller de Lego's Serious Play®	57
Figura 27. Taller de Lego's Serious Play® a estudiantes de Intercambio 2019-I.....	58
Figura 28. Estudiantes de Intercambio 2019-I	58
Figura 29. Diagrama de proceso del taller.....	60
Figura 30. Estudiantes de cultura física realizando el taller modelo de negocio Canvas.....	61
Figura 31. Estudiantes de cultura física, centro de consultoría empresarial.	61

Lista de Apéndices

Apéndice A. Taller modelo de negocio CANVAS.....	64
Apéndice B. Integra soluciones	64
Apéndice C. Base de datos	64
Apéndice D . Litografía futura.....	64
Apéndice E. Fuerza eléctrica	64
Apéndice F. Restaurante el muelle	64
Apéndice G. FemmeBelle.....	64
Apéndice H. Ciudadela Nuevo Girón.....	65
Apéndice I. Plan estratégico Procolombia.....	65
Apéndice J. Mores Marroquinería	65
Apéndice K. Taller Legos serious play.....	65
Apéndice L. Taller economía naranja.....	65
Apéndice M. Coworking	65
Apéndice N. Informes más ideas más empresas.....	65
Apéndice O. Informe casos exitosos	65
Apéndice P. Documentación de procesos.....	66
Apéndice Q. Manual de funciones.....	66

1. Introducción

El presente documento consta de un informe detallado de las actividades realizadas durante la práctica empresarial. Esta práctica se llevó a cabo en el Centro de Consultoría Empresarial de la Universidad Santo Tomás ubicado en Zona Franca Santander (Km. 4 Anillo Vial Río Frío, Edificio Bahíachalá, Piso 1 oficina 104 – 105, Floridablanca-Santander).

La práctica se desarrolló en un lapso de 6 (seis) meses comprendidos desde el 21 de agosto de 2018 hasta el 20 de febrero de 2019.

Este informe cuenta con la descripción del CCE (centro de consultoría empresarial), el trabajo desarrollado a nivel de consultorías con diferentes empresas y labores conforme el cargo asignado dentro de la empresa, proyectos realizados con sus respectivos anexos, pruebas y resultados obtenidos durante el proceso.

La finalidad de las prácticas ha sido el fortalecer los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria y aplicarlos al sector laboral para adquirir experiencia de la mano de un tutor especializado.

2. Justificación

La realización de prácticas empresariales son una herramienta y una ventaja a la hora de enfrentarse al mundo laboral, ya que nos concientiza y nos entrena para afrontar esta nueva etapa de la mejor manera y con un poco de experiencia. Además, contar con el privilegio de realizarlas en el Centro de Consultoría Empresarial permite que se esté en contacto con empresas de diferentes sectores, brindando capacitaciones, consultorías o actividades de la mano de consultores expertos y sobre todo ampliando nuestro conocimiento.

Como ingeniera industrial es muy importante tener claro las necesidades de las empresas para de esta manera actuar y dar soluciones a los inconvenientes presentados, justamente en la realización de estas prácticas se tuvo el acercamiento a empresas reales con déficit grandes que necesitaban ser intervenidos o posiblemente quebrarían, la experiencia y el conocimiento fue muy enriquecedor y su resultado fue gratificante.

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Asesorar a las diferentes empresas vinculadas al centro de consultoría empresarial de la universidad Santo Tomas en temas de producción, calidad, costos, entre otros.

3.2. Objetivos Específicos

Participar en programas de capacitación, consultoría y asesoría a empresarios, de acuerdo con la programación del Centro de consultoría.

Apoyar a los docentes consultores del CCE asignados en el desarrollo de las consultorías.

Apoyar las actividades a realizar del Centro de Consultoría Empresarial, teniendo en cuenta sus funciones.

Fortalecer los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera profesional cursada, ingeniería industrial.

4. Marco referencial

4.1. Consultoría empresarial

La consultoría es un servicio de asesoría especializada e independiente al que recurren las empresas en diferentes industrias con el fin de encontrar soluciones a uno o más de sus problemas de negocio o necesidades empresariales, que se sustenta en la innovación, la experiencia, el conocimiento, las habilidades de los profesionales, los métodos y las herramientas.

Los cambios en el entorno, en las economías, los gobiernos, la competencia, las tecnologías y otros son una constante, al igual que lo es en los negocios. Estos cambios también generan nuevas oportunidades, pero también conllevan riesgos difíciles de predecir. Las empresas y sus directivos deben estar preparados para estos cambios y adoptar medidas que les permitan anticiparse y aprovechar las oportunidades. Mediante nuestros Servicios de Consultoría ayudamos a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos, comprendiendo sus necesidades y proporcionando soluciones prácticas y efectivas, trabajando colaborativamente. Como consultor, podrás ofrecer respuestas efectivas a complejos problemas de negocio. Podrás proporcionar enfoques innovadores y exitosos en las diferentes interacciones consultivas con los clientes, reforzando e incrementando cada día tus experiencias y conocimientos a través de la formación y acción en proyectos con clientes e iniciativas internas. [1]

Para mantener su posición de liderazgo en los mercados, las empresas de todos los sectores industriales enfrentan permanentemente el reto del crecimiento, desafío que pueden lograr con estrategias adecuadas que les permitan incrementar sus ingresos y

utilidades, garantizar los retornos financieros que demandan los accionistas y, sobre todo, ser competitivas. Saber hacia dónde dirigir los negocios es el dilema que enfrentan las firmas y que pueden resolver en gran parte gracias a la consultoría estratégica.

Martín Soubelet, socio de Consultoría de EY en Colombia, sostiene que las compañías acuden a la consultoría porque necesitan un conocimiento experto de alguien externo que las pueda guiar eficientemente a enfrentar una determinada situación.

Beatriz Carmona, country managing director de Accenture Colombia, asegura que la consultoría gerencial estratégica permite a las compañías crear su futuro, combinando ideas de negocios con el conocimiento sobre cómo la tecnología impactará las industrias y los modelos establecidos.

Los principales temas que están en la mente de los líderes empresariales –según la directiva– y para los cuales buscan asesoramiento especializado son: cómo enfrentar la disrupción digital, cómo ser más competitivos, cómo definir modelos operativos más eficientes y cómo preparar la fuerza de trabajo del futuro. Todos estos temas confluyen en la agenda de eficiencia y de crecimiento de los negocios.

Por su parte, Camilo Herrera, presidente de Raddar Consumer Knowledge Group, considera que este tipo de asesoramiento especializado permite a las empresas tener claridad en su negocio, definir nuevos mercados, segmentar, lanzar con éxito productos, reposicionar marcas y muchas otras opciones dependiendo de la visión de cada organización. “Un buen ejemplo del vuelco que puede dar un negocio se puede ver en Yamaha, que hacía pianos y terminó siendo el proveedor de motos más importante del mundo”, precisa Herrera. [2]

4.2. Punto de Equilibrio

El punto de equilibrio o punto muerto es una herramienta clave en la estrategia de una empresa, que es fundamental para ponderar el grado de solvencia de una empresa y su potencial de rentabilidad. En concreto, el punto de equilibrio determina cuál es el nivel de ventas preciso para poder cubrir el total de los costes de la empresa, puesto que predice el punto de ventas anuales que se debe conseguir para no tener pérdidas y comenzar a disfrutar de beneficios. [3]

4.2.1 Características del punto de equilibrio

El punto de equilibrio de una empresa se caracteriza por ser el punto justo en el que una empresa comienza a cubrir sus costes. Por ello, si incrementa sus ventas, ubicándose por encima del punto de equilibrio, empezará a percibir un beneficio positivo. Y, por el contrario, si las ventas se sitúan por debajo de este punto de equilibrio se hablaría de pérdidas.

Conociendo el punto de equilibrio de una empresa, también de la tuya, podrás saber si eres capaz de producir una cantidad de unidades que no genere pérdidas y sí ganancias, saber a partir de cuántas ventas tu empresa es rentable y conocer cuántas unidades tienes que producir para llegar a una determinada utilidad. Esto es, si sabes cuál es tu punto de equilibrio de costes podrás resolver estas cuestiones y otras que cuentan con un valor considerable en las previsiones financieras de tu negocio. [3]

4.2.2 Importancia del punto de equilibrio

Conocer el punto de equilibrio de costes es de una importancia máxima para un emprendedor. ¿Por qué? Pues porque con una simple fórmula podrás lograr evaluar la rentabilidad que tu empresa tiene en el mercado. Estimando el punto de equilibrio, una empresa podrá conocer, antes incluso de comenzar a operar, qué nivel de ventas necesitará alcanzar para que la inversión inicial sea recuperada.

Y es que hallar el punto de equilibrio te permitirá hacer una simulación que te haga conocer cuál es la cantidad de ventas a partir de la que empezarás generar beneficios. Además, con esta fórmula podrás saber si un proyecto es viable o no, y a la vez saber cuándo, una vez alcanzado un determinado nivel de ventas, es conveniente cambiar un coste variable por uno fijo. Es por esto, que el punto de equilibrio es imprescindible a la hora de realizar un plan de ventas que proporcione beneficios para la empresa. [3]

4.3. Sistemas de Costeo

Los Sistemas de Costos son conjuntos de métodos, normas y procedimientos, que rigen la planificación, determinación y análisis del costo, así como el proceso de registro de los gastos de una o varias actividades productivas en una empresa, de forma interrelacionada con los subsistemas que garantizan el control de la producción y de los recursos materiales, laborales y financieros. [4]

Partiendo de que la materia prima pasa de un proceso productivo a otro hasta convertirse en producto terminado, el sistema de costeo debe clasificar, registrar y agrupar las erogaciones, de tal forma que le permita a la dirección conocer el costo unitario de cada proceso, producto, actividad y cualquier objeto de costos, puesto que la cifra del costo total

suministra poca utilidad, al variar de un período a otro el volumen de producción, (Polimeni, et al. 1994). Esto sólo se puede alcanzar mediante el diseño de un sistema de costeo adecuado. Los sistemas de costeo son subsistemas de la contabilidad general, los cuales manipulan los detalles referentes al costo total de fabricación. La manipulación incluye clasificación, acumulación, asignación y control de datos, para lo cual se requiere un conjunto de normas contables, técnicas y procedimientos de acumulación de datos tendentes a determinar el costo unitario del producto (Sinisterra, 1997). [5]

4.3.1 Clasificación de los sistemas de costeo

Dependiendo de "como" se acumulan los costos para costear la producción, los sistemas de costeo se clasifican en:

4.3.1.1. Costeo por ordenes

Un sistema de costeo por órdenes proporciona un registro separado para el costo de cada cantidad de producto que pasa por la fábrica. A cada cantidad de producto en particular se le llama orden. Un sistema de costeo por órdenes encaja mejor en las industrias que elaboran productos la mayoría de las veces con especificaciones diferentes o que tienen una gran variedad de productos en existencia. Muchas empresas de servicios usan el sistema de costeo por órdenes para acumular los costos asociados al proporcionar sus servicios a los clientes. Algunas características de los sistemas de costeo por órdenes se mencionan a continuación: Se acumulan por lotes, Producción bajo pedidos específicos, No se produce normalmente el mismo artículo. [6]

4.3.1.2. Costeo por proceso

En un sistema de costeo por procesos, los costos son acumulados para cada departamento o proceso en la fábrica. Un sistema de procesos encaja más en las compañías de manufactura de productos los cuales no son distinguibles unos con otros durante un proceso de producción continuo. Algunas características de los sistemas de costeo por procesos se mencionan a continuación: Se acumulan por departamento, Producción continua y homogénea. [6]

4.4. Control de Adquisiciones

Tanto compradores como vendedores administran sus transacciones con finalidades similares. Cada parte busca asegurarse que la otra cumpla con sus obligaciones contractuales y que sus propios derechos se encuentren protegidos. La administración o control de las adquisiciones incluye la aplicación de los procesos de dirección de proyectos apropiados a las relaciones contractuales, y la integración de las salidas de estos procesos en la gestión general del proyecto. Esta integración se produce a menudo a múltiples niveles cuando hay diversos vendedores y diversos productos, servicios o resultados involucrados. [7]

4.5. Documentación de Procesos

Una documentación de proceso resume los pasos necesarios para completar una tarea o proceso. Es una documentación interna y continua del proceso mientras se lleva a cabo; en la documentación es más importante el "cómo" de la implementación que el "cuánto" del impacto del proceso. Un negocio es esencialmente un grupo de procesos interrelacionados,

y si estos procesos no están documentados por escrito, puede haber inconvenientes. Las empresas tienen procesos repetibles que son clave para que sus operaciones sean exitosas, por lo que la documentación de procesos sirve como una guía fundamental de referencia para los empleados y directores.

La documentación de procesos es un mapa de ruta para la organización. Ayuda a identificar el estado actual de un proceso con el fin de saber cómo mejorarlo. Cualquier tarea que se lleve a cabo más de una vez o que la realicen numerosas personas debe ser documentada. Hacer esto brinda uniformidad a la organización y permite monitorear y supervisar los procesos sobre la marcha. La documentación de procesos también permite saber qué está haciendo la gente y obtener información valiosa sobre los trabajos internos de la empresa. Si no se documenta un proceso, en esencia, alguien más lo va a rediseñar cada vez que se repita. Cuando un empleado se retira de la oficina, todo conocimiento del proceso se va con él, a menos que se haya registrado adecuadamente.

Cuando se contrata empleados nuevos, se necesita un proceso documentado para ayudarlos a entender su rol y cómo se adecúa dentro de toda la organización. Los procesos documentados facilitan la capacitación formal que permite una incorporación sin problemas. La documentación de procesos se vuelve fundamental, en especial, cuando se trata de proyectos que apuntan hacia un cambio social, ya que se centra en el registro de las percepciones y los cambios en las percepciones de los interesados involucrados. [8]

4.5.1 Objetivo de la documentación de procesos

La documentación de procesos consiste en llevar un registro de un proceso durante la ejecución de un proyecto. El objetivo es aprender de la implementación para adaptar la

estrategia y mejorar el procedimiento. La gestión de procesos de forma proactiva puede: eliminar errores, reducir el tiempo empleado en tareas, disminuir los costos, reducir los recursos asociados a las tareas, mejorar la eficiencia, mejorar la calidad general, aumentar la satisfacción del cliente y del empleado.

También ayuda a que otros noten los cambios en el comportamiento y las actitudes necesarias para producir los resultados deseados. También brinda contexto a los procesos, así otros pueden ver cómo el proyecto encaja en el panorama general y cuál es su impacto general. [8]

4.6. Manual de funciones

Es un instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y es elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones tanto los informes como los manuales deberán

ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.

Hoy en día las herramientas de gestión han tomado una enorme relevancia en la consecución de la productividad en las organizaciones a todo nivel, dentro de estas herramientas el Manual de funciones de la empresa cobra una enorme relevancia al convertirse en una herramienta de toma de decisiones y el ordenamiento de la organización en sus diferentes niveles jerárquicos. También es muy importante mencionar que hoy en día se hace mucho más necesario tener este tipo de documentos, porque todas las certificaciones de calidad (ISO, OHSAS, etc), lo requieran, a su vez por su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden, etc. Además, es el factor fundamental para implementar otros sistemas organizacionales muy efectivos como: evaluación de desempeño, escalas salariales, líneas de carrera y otros. El Manual de Organización y Funciones debe de estar en constante modificación y actualización para adaptarse a los nuevos tiempos, esto permite una mejor selección y desempeño del personal y la consolidación de la cultura organizacional; actualmente esta herramienta viene siendo usada por grandes corporaciones a nivel mundial basada en el nuevo enfoque en la Gestión del Talento Humano en las empresas. [9]

4.7. Modelo de negocio Canvas

Cuando un emprendedor tiene una idea, resulta muy difícil plasmarla en papel y desarrollarla. Es aquí cuando las escuelas de negocio se empezaron a encargar de enseñar a las empresas las estrategias adecuadas para que esa iniciativa tuviera éxito. Había tantos modelos de negocio, que no siempre el que elegíamos encajaba con nuestra propuesta

empresarial. Fue entonces cuando apareció Alexander Osterwalder con su modelo Canvas, estableciéndose como una alternativa real para agregar valor a las ideas de negocio. Surgió como una herramienta de análisis donde quedan reflejadas las fortalezas y debilidades de un modelo de negocio, proveyendo una visión global de este de manera rápida y sencilla. [10]

La metodología Canvas consiste en completar los 9 módulos planteados, todos ellos interrelacionados y que explican la forma de operar de la empresa para generar ingresos:

4.7.1 Segmentos de clientes

Se refiere a conocer bien tu público objetivo; a quién va a ir dirigida la oferta; cuáles son las preferencias de ese mercado o mercados, sus gustos, así como cuáles serán los clientes más importantes para el negocio y su propuesta de valor. Cuando empieza a tener clientes, y el número empieza a crecer, lo habitual es agruparlos por segmentos de forma lógica (edad, gustos, poder adquisitivo). Por esa razón es que se habla de segmentación de clientes. [10]

4.7.2 Propuesta de valor

Muy unido a este concepto están los clientes. Es decir, si tiene una propuesta de valor que es lo que diferencia en el mercado. Esa propuesta de valor hay que dirigirla hacia tus clientes, por lo que se tiene que establecer una relación con ellos a partir de ese principal argumento de la oferta. La forma en la que se distribuye esa propuesta de valor al cliente es a través de una serie de canales. [10]

4.7.3 Canales de distribución

Es la forma con la que se va a establecer el contacto con el cliente. Estos canales pueden ser directos, mayoristas, a través de Internet o puntos de venta propios. [10]

4.7.4 Relación con el cliente

En la relación con el cliente se debe tener en cuenta las características y las necesidades de este. Por ejemplo, si se busca un servicio de atención personalizado, si prefiere establecer una comunidad online y debatir en ese entorno, o qué es lo que buscan. Hay que averígualo y mantener esa relación. El tipo de relación deberá ser coherente con el segmento de clientes a los que se dirige, el tipo de propuesta de valor que ofrecen y estará condicionada por los recursos disponibles. [10]

4.7.5 Fuentes de ingreso

Qué ingresos entran en la empresa; cómo es el flujo (mensual, semanal, diario); cómo y cuánto está dispuesto a pagar el cliente. Todas estas cosas tienen que ser coherentes con la propuesta de valor de la empresa. Esto permitirá ver el margen de las distintas fuentes de ingresos para poder tomar decisiones acerca de la rentabilidad de la compañía. Una vez aquí, donde ya se sabe cuál es el entorno, es hora de crear alianzas, centrarse en las actividades principales del negocio, y evaluar qué se necesita y cuál es la estructura de costes. [10]

4.7.6 Recursos clave

Identificar los activos que una empresa necesita tener. Por ejemplo: maquinarias, tecnologías, recursos humanos, un local, bienes tangibles, etc. Todo esto permitirá conocer la inversión que debe hacer para poseer estos recursos. [10]

4.7.7 Actividades clave

Son actividades estratégicas que se desarrollan para llevar la propuesta de valor al mercado, relacionarse con el cliente y generar ingresos. A qué se dedicará tu empresa. Por ejemplo, si se dedicará a la producción, al diseño, marketing, distribución, o al mantenimiento. [10]

4.7.8 Socios clave

Son los agentes con los que se necesita trabajar para desarrollar el negocio: inversores, proveedores, alianzas comerciales, o una autorización por parte de algún órgano de la Administración Pública. [10]

4.7.9 Estructura de costos

Implica todos los costos que tendrá la empresa, una vez analizadas las actividades, los socios y los recursos clave. Además, esta es una forma de saber cuál es el precio que tendrá que pagar el cliente para adquirir el producto o servicio. [10]

4.8. Metodología Lego® Serious Play®

La metodología Lego® Serious Play®, es una poderosa herramienta que consiste en construir estrategias en tiempo real para crear resoluciones efectivas, ante cualquier

problema. La cual está sustentada en una investigación científica, basada en el Construccinismo y Constructivismo, ligada a la manera en que los adultos resuelven los problemas. Fue desarrollada por la empresa LEGO®, el MIT y la Universidad de Lausanne.

Esta poderosa metodología brinda las herramientas necesarias para impactar en temas como: desarrollo de estrategias, identidad de producto, escenarios de negocio, comunicación, productividad, análisis y acciones ante la competencia, investigación de mercado, atracción y detección de talento, assessment center, negociación, team building, change management, entre muchos más. [11]

Es una herramienta transversal que puede utilizarse para distintos fines y los talleres pueden variar desde dos horas a dos días, dependiendo del objetivo y profundidad de los temas a tratar. Es importante aclarar que se trata de una técnica grupal, en la que se necesitan al menos dos participantes, ya que se centra en la comunicación. [12]

5. Perfil de la Empresa

5.1 Universidad Santo Tomás

5.1.1 Misión Institucional

La Misión de la Universidad Santo Tomás, inspirada en el pensamiento humanista y cristiano de Santo Tomás de Aquino, consiste en promover la formación integral de las personas, en el campo de la Educación Superior, mediante acciones y procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación y proyección social, para que respondan de manera ética, creativa y crítica a las exigencias de la vida humana y estén en condiciones de aportar

soluciones a la problemática y necesidades de la sociedad y del país. (Estatuto Orgánico Título 2, artículo 7). [13]

5.1.2 Visión Institucional

En 2027 la Universidad Santo Tomás de Colombia es referente internacional de excelente calidad educativa multicampus, por la articulación eficaz y sistémica de sus funciones sustantivas, y es dinamizadora de la promoción humana y la transformación social responsable, en un ambiente sustentable, de justicia y paz, en procura del bien común. [13]

5.1.3 Objetivos de la Universidad Santo Tomás

Promover la formación integral de los estudiantes y su capacitación científica, investigativa, técnica y profesional en la perspectiva del espíritu universalista de Tomás de Aquino, de su cosmovisión y de la concepción filosófica y cristiana del hombre, de la ciencia y de la historia.

Formar líderes con sentido crítico de la realidad y compromiso ético, para llevar a cabo los cambios necesarios en la vida social y promover el desarrollo integral de nuestro pueblo.

Vincular sus diferentes unidades académicas a proyectos de desarrollo regional y promoción de comunidades, que reciban el apoyo científico y técnico de cada especialidad.

Formar y consolidar la comunidad académica de la Universidad y promover la interrelación con sus homólogas, a escala nacional e internacional.

Establecer convenios interinstitucionales, tanto a nivel nacional como internacional, con universidades y centros de estudios superiores donde los profesores, estudiantes y

egresados puedan completar sus estudios de pregrado y posgrado y faciliten la incorporación de la Universidad a los avances científicos y tecnológicos, en orden a un progreso académico constante.

Fomentar la cooperación entre las universidades que, en distintas partes del mundo, llevan el nombre y los principios de Santo Tomás de Aquino para acrecentar el común patrimonio espiritual. (Estatuto Orgánico, título 2, artículo 9). [13]

5.1.4 Reseña Histórica

La universidad Santo Tomás de Colombia nace de la primera institución educativa del Nuevo Reino de Granada en 1573 y evoluciona bajo el legado Tomasino en 1580, muchos personajes ayudaron al crecimiento del claustro: Francisco de Paula Santander, Francisco José de Caldas, Camilo Torres y Antonio Ricaurte. En 1965, se restaura la Universidad Santo Tomás en Colombia gracias al dominico Luis J. Torres Gómez, con los programas de Ing. Civil, Derecho, Economía y Administración de Empresas en la seccional de Bogotá.

Es hasta en 1973 que se inician actividades académicas en la seccional de Bucaramanga, en las instalaciones donde se conocía el Colegio Cristo Rey, con los programas de Derecho, Administración, Economía y Contaduría Pública. Entre 1974 y 1983 se fueron instituyendo otros programas, aún existentes en la Universidad los cuales fueron: Arquitectura y Odontología.

Entre 1984 y 1994 se llevó a cabo la construcción del campus de Floridablanca y se crea el programa de Laboratorio Dental, Administración de empresas Agropecuarias y Optometría. Frente a las necesidades del sistema económico en el país y con el firme propósito de responder a la expansión económica y a los procesos de internacionalización,

se funda el actual programa de Negocios Internacionales, previamente llamado Comercio Exterior.

Así mismo frente a las necesidades del mercado se fueron instituyendo poco a poco nuevas facultades, entre el 95 y el 06, se crearon: Cultura física y deporte, Ing. Telecomunicaciones, Ing. Mecatrónica, Ing. Industrial y Química Ambiental.

En el 2009 la Universidad logró la certificación de Gestión de calidad bajo la norma ISO NTC 9001:2008. En el 2012, inaugura el coliseo Sol de Aquino, con un campus deportivo y cultural ubicado en Piedecuesta y presenta nuevos programas en el área de Posgrados. [13]

5.1.5 Mapa de Procesos

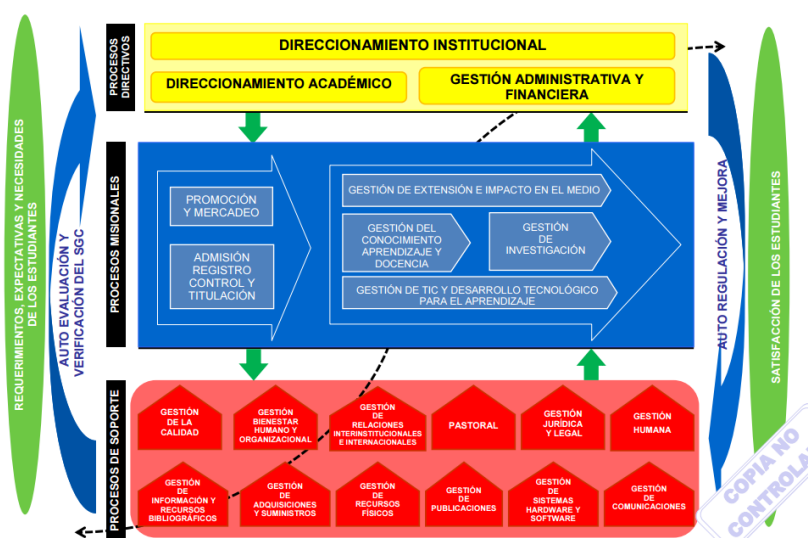


Figura 1. Mapa de Procesos Universidad Santo Tomás.

5.2. Centro de Consultoría Empresarial (CCE)

El Centro de Consultoría de Empresarial - CCE de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga, ubicado en la Zona Franca Santander, está orientado al fortalecimiento y desarrollo económico y productivo de la región, por medio de la oferta de servicios

especializados para que las organizaciones logren estándares superiores de competitividad nacional e internacional. A través de su línea de servicios el CCE busca convertirse en el mejor aliado de los empresarios interesados en fortalecer su oferta, para competir en mercados globales y optimizar sus operaciones para hacerlas más rentables, gracias a un equipo multidisciplinar de expertos que les guiará en la búsqueda de mejores oportunidades y la toma de excelentes decisiones. [13]

5.2.1 Organigrama General del Centro de Consultoría Empresarial



Figura 2. Organigrama General del Centro de consultoría Empresarial.

5.2.2 Portafolio de Servicios

El Centro de Consultoría Empresarial USTA ofrece los siguientes servicios dentro de su portafolio.



Figura 3. Portafolio de Servicios del Centro de Consultoría Empresarial.

5.2.2.1 *Asesorías y Consultorías*

A través de su línea de servicios de consultoría el CCE busca convertirse en el mejor aliado de los empresarios interesados en fortalecer su oferta para competir en mercados globales y optimizar sus operaciones para hacerlas más rentables, gracias a un equipo multidisciplinar de expertos que le guían en la búsqueda de mejores oportunidades y la toma de excelentes decisiones. Inicialmente se genera un contacto entre el empresario y el Centro, donde se escuchan las necesidades de este mismo, se conoce la empresa y se establece el objetivo que tiene la compañía, paso seguido el CCE entrega una propuesta comercial, cuando el empresario aprueba, se firma un contrato, se inicia el trabajo y se establecen varias fechas de entrega. Esta línea de asesorías y consultorías copila:

- Acompañamiento y diseño de planes de internacionalización para empresas o sectores productivos.
- Acompañamiento y Asesoría para la formulación de proyectos de cooperación internacional.
- Formulación de proyectos y planes de negocio.
- Acompañamiento en procesos de exportación e importación de bienes y/o servicios.
- Investigación de mercados y análisis de condiciones competitivas en mercados internacionales.
- Documentos y requerimientos para exportar e importar.
- Asesoría legal para operaciones internacionales.
- Costos y cotizaciones internacionales. [13]

5.2.2.2 *Entrenamiento Empresarial*

El CCE busca ofrecer a través de esta línea programas abiertos que estén dirigidos tanto a la comunidad académica como al sector empresarial, estos mismos estarán creados en busca de satisfacer las necesidades de las organizaciones en diferentes áreas a través de un proceso instructivo. A continuación, en la figura 4, se muestra los tres componentes de la línea de Entrenamiento Empresarial. [13]



Figura 4. Componentes de la Línea de Entrenamiento Empresarial del CCE.

5.2.2.3 *Proyectos de cofinanciación*

El CCE gestionará recursos de cofinanciación del orden nacional, internacional, regional y local, público o privado, en beneficio de empresas particulares o agrupadas y sectores económicos y de la sociedad para liderar procesos como proponente (ejecutor) de los proyectos o como aliado en la ejecución de estos, a través de las capacidades técnicas, administrativas y financieras de que dispone la Universidad.

- Acompañamiento para la formulación y ejecución de proyectos en el marco de programas del Estado para el desarrollo productivo y competitivo de las empresas del país.
- Participación en licitaciones o concursos de méritos para el alistamiento y ejecución de proyectos de inversión.
- Acompañamiento para la formulación y ejecución de proyectos de cooperación internacional. [13]

6. Actividades Realizadas

6.1. Descripción de la práctica

Cargo: Profesional de Apoyo en Ingeniería Industrial

Jefe Inmediato:

Nombre: Andrés Leonardo Trillos

Consultor Líder

Centro de Consultoría Empresarial

Facultad de Negocios Internacionales

Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga

Zona Franca Santander

PBX: (57-7) 6800 801 ext.: 3050

ccemp@ustabuca.edu.co

Horario: lunes a viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.

Durante el periodo de prácticas empresariales en el Centro de Consultoría Empresarial se me asignó el cargo de Profesional de Apoyo.

A continuación, se describirá en detalle las funciones dentro del CCE (Centro de consultoría empresarial) de la Universidad Santo Tomas.

6.2. Apoyo al Centro de Consultoría Empresarial

Esta función consiste en brindar apoyo a cada una de las actividades o procedimientos que el CCE requiera, estas actividades comprenden investigaciones, realización de informes, recolección de datos, búsquedas especializadas, apoyo logístico en eventos y/o actividades, asistencia a reuniones semanales, apoyo en talleres y demás actividades realizadas por el Centro de Consultoría.

A continuación, se enlistan algunos de los procesos más significativos dentro de la práctica realizada.

- Apoyo logístico en la ejecución del taller “modelo de negocio CANVAS” y mi proyecto de vida a estudiantes de laboratorio dental.
- Asesoría y acompañamiento a la Empresa Integra Soluciones la cual hacia parte del programa “más ideas, más empresas” de la Cámara de Comercio de Bucaramanga.
- Búsqueda de información semanal para la creación de una base de datos de convocatorias y licitaciones a las que puede aplicar el CCE.
- Proceso de consultoría y sustentación de las empresas: Litografía Futura, Fuerza Eléctrica, Restaurante El Muelle y Femebelle las cual hacían parte del programa “más ideas, más empresas” de la Cámara de Comercio de Bucaramanga.

- Realización de un modelo de negocio Canvas especializado a micro emprendedores del barrio ciudadela Nuevo Girón.

- Documentación y registro de las actividades del plan estratégico Procolombina 2018.

- Asesoría a la empresa Mores Marroquinería en el tema: punto de equilibrio.
- Apoyo logístico y dirección del taller para fomentar la creatividad, metodología LEGO'S SERIOUS PLAY® para los siguientes grupos de personas: Feria de proyección social campus Floridablanca USTA, Estudiantes de negocios internacionales en la sede de la universidad santo tomas Piedecuesta, Estudiantes de administración de empresas, Egresados tomasinos, Estudiantes de Intercambio 2019-I.

- Apoyo logístico y dirección del taller “oportunidades de negocio economía naranja empresas de salud y cultura física” realizado a estudiantes de Cultura física de la universidad Santo Tomas.

- Propuesta de creación de un Coworking en Zona Franca Santander.
- Elaboración de informes de 20 empresas del programa “más ideas, más empresas” de la cámara de comercio de Bucaramanga.

- Elaboración del informe de las empresas más exitosas del programa “más ideas, más empresas” de la cámara de comercio de Bucaramanga.

- Documentación de los procesos del Centro de Consultoría empresarial y creación del listado maestro de documentos.

- Elaboración del manual de funciones para los cargos del CCE.

6.3. Funciones Detalladas

6.3.1 Apoyo logístico en la ejecución del taller “modelo de negocio CANVAS” y mi proyecto de vida a estudiantes de laboratorio dental.

Como proceso misional del Centro de Consultoría se encuentra el Entrenamiento Empresarial, el taller modelo de negocio CANVAS hace parte de dicho entrenamiento, este fomenta la creatividad ya que Alexander Osterwalder estableció este modelo como una alternativa real para agregar valor a las ideas de negocio. Surgió como una herramienta de análisis donde quedan reflejadas las fortalezas y debilidades de un modelo de negocio.

Lo que se quería lograr con los estudiantes de laboratorio dental al realizar este taller es que ellos entendieran que también pueden emprender, para esto se realizó la impresión de un lienzo de modelo Canvas para cada estudiante, diapositivas enfocadas en su carrera y proyecto de vida, además de ser apoyo en la ejecución de todo el taller. En el apéndice A se pueden encontrar los documentos anteriormente mencionados.

Las siguientes imágenes evidencian la actividad mencionada anteriormente:



Figura 5. Explicación del modelo de negocio Canvas.



Figura 6. Taller modelo de negocio Canvas

6.3.2 Asesoría y acompañamiento a la Empresa Integra Soluciones

Como parte de las funciones principales del CCE se encuentra el apoyo al proceso de consultoría, junto con la consultora y Docente de la Maestría de Administración Catalina Santamaría acompañamos a la empresa Integra Soluciones la cual hacía parte del programa “más ideas, más empresas” la empresa se dedica a la preparación y logística de eventos masivos de tipo corporativo, sociales y empresariales. Cuenta con 16 colaboradores directos y 20 a 25 indirectos de manera freelance. Cabe resaltar que esta empresa no tenía un sistema de costeo definido así que se decidió apoyarlos en esto, debido a la poca información, la falta de cooperación de los dueños y las visitas que fueron canceladas o no atendidas, se realizó una plantilla general de costeo que les servirá como base para calcular

los costos de la empresa, dicha plantilla e informe final de la empresa se puede observar en el apéndice B.



Figura 7. Consultoría con Integra Soluciones

6.3.3 Búsqueda de información semanal para la creación de una base de datos de convocatorias y licitaciones para el CCE

Con el fin de tener control sobre posibles convocatorias o licitaciones a las que el Centro de consultoría puede aplicar se revisa semanalmente paginas como: la cámara de comercio, Bancoldex, PNUD, Innpulsa, fiducoldex, Unicef, BID, APC, PFM, embajada de Suecia, Holand House, Cámara Colombo Alemana, Cámara Colombo Inglesa, Cámara Colombo Española, OEI, entre otras y a partir de esto se registran en la base de datos de convocatorias y licitaciones que se puede apreciar en el apéndice C.

6.3.4 Proceso de consultoría y sustentación ante la cámara de comercio de las siguientes empresas que pertenecían al programa “más ideas, más empresas”

6.3.5.1 *Litografía Futura*

Futura era una litografía que contaba con más de 30 años de experiencia, esta empresa quería saber si podía incursionar en el mercado de las empresas pequeñas y mejorar su marketing digital, para tal motivo ellos solicitaron que se realizara una investigación de mercado, por esta razón se diseñó una encuesta que reunía los ítems que ellos querían saber, se pretendía enviar a los correos de una base de datos segmentada para a un mercado objetivo y como incentivo por participar de esta encuesta, se realizaría una rifa entre los emprendedores que la contestaran, el incentivo era una de las siguientes opciones: 100 Tarjetas de presentación, 1 Pendón de tamaño mediano o Diseño del logo. Debido a problemas familiares esta empresa se desintegro y no se pudo concluir la investigación. En el apéndice D se puede encontrar la encuesta mencionada anteriormente.



Figura 8. Consultoría con los dueños de litografía futura

6.3.5.2 *Fuerza Eléctrica*

La empresa se dedica a la comercialización de Suministros eléctricos, instalaciones eléctricas y paneles solares. Su negocio se divide en 3 unidades estratégicas: Soluciones con energía solar, Diseño de interiores iluminarias y Casa inteligente. En primera instancia solicitan revisar los estados financieros de la empresa para realizar un análisis interno y poder ver como se encuentra la empresa. Además, se realiza un diagnostico externo que consistió en revisar varias fuentes confiables para observar cómo estaba la economía de ese sector. Por último y a petición del gerente se identificó la competencia directa más cercana, por medio de la herramienta google maps se enlistaron todas las empresas de ese sector, y por vía telefónica se les realizo tres preguntas, con el propósito de identificar la situación del sector. En el apéndice E se encuentra el trabajo anteriormente mencionado.



Figura 9. Empresa Fuerza Eléctrica



Figura 10. Cierre de la empresa Fuerza eléctrica ante la cámara de comercio de Bucaramanga

6.3.5.3 *Restaurante El Muelle*

La propietaria de este restaurante es abogada venezolana, debido a la situación del país esta se vio obligada a migrar junto con su familia los cuales administran el restaurante, en el proceso de consultoría a petición de su dueña se realiza el punto de equilibrio del negocio, se lleva a cabo una charla sobre costos, pero no reveló información de estos porque manifestó que era confidencial y ya tiene identificados los proveedores que le suministran los productos más económicos. Además se elaboró un manual de procedimientos operativos que consta de las especificaciones de la empresa, organigrama, funciones del: administrador, mesero, parrillero y auxiliar de cocina, también incluye el uniforme que se debe usar, los procedimientos del área de servicio y el área de cocina; finalmente se diseñaron unos formatos para llevar un control del restaurante estos formatos son para: el consumo administrativo, lista de proveedores, formato de pérdidas y bajas, recepción de

mercancía, lista de compras, ranking de ventas. Los documentos mencionados se encuentran en el apéndice F.



Figura 11. Consultoría restaurante el Muelle

6.3.5.4 FemmeBelle

La empresa dedicada a la producción y comercialización de vestidos de baño fue creada hace un año y medio, resultado de una cátedra de emprendimiento mientras Alexandra su propietaria estudiaba ingeniería industrial en la UPB. Los diseños son creados por ella y terminados hoy en día en la ciudad de Medellín (mejores acabados y con la técnica de sublimado). La emprendedora manifestó que requería una revisión del punto de equilibrio, también se trabajó con ella una plantilla que le permitiera controlar las adquisiciones ya que ella no tenía ningún control sobre estas. Esta se puede encontrar en el apéndice G.



Figura 12. Consultoría con la propietaria de Femme Belle



Figura 13. Cierre de la empresa Femme Belle ante la cámara de comercio de Bucaramanga

6.3.5 Realización de un taller: “modelo de negocio Canvas” enfocado a micro emprendedores del barrio Ciudadela Nuevo Girón

Como parte de proyección social de la universidad Santo Tomas, se llevó a cabo un taller de modelo de negocio Canvas enfocado a los micro emprendedores del barrio Ciudadela Nuevo Girón, con el fin de fortalecer sus pequeños negocios y la economía del sector. Los archivos de este taller se encuentran en el apéndice H.

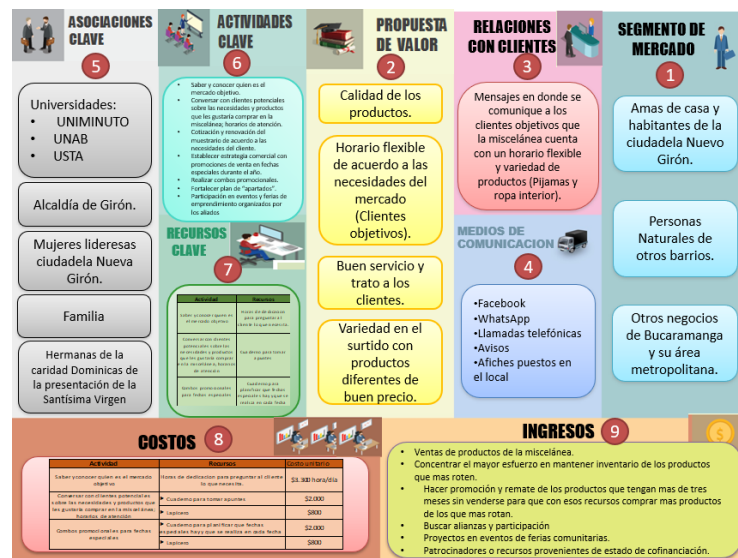


Figura 14. Modelo de negocio Canvas aplicado para una miscelánea

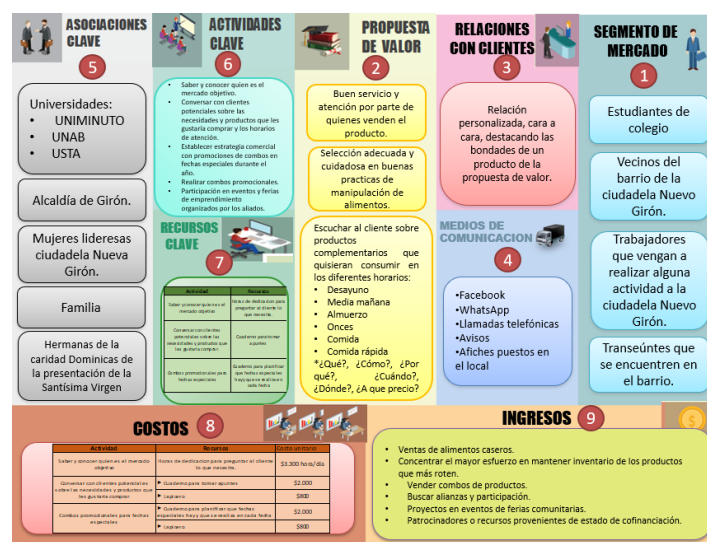


Figura 15. Modelo de negocio Canvas aplicado a la venta de alimentos caseros

6.3.6 Documentación y registro de las actividades del plan estratégico Procolombia 2018.

Como apoyo al Centro de Consultoría Empresarial se registraron las actividades desarrolladas del plan estratégico de Procolombia 2018 las cuales son: matrices de puntos críticos, talleres de cómo definir el plan de capacitación de mi región y customer journey. Los documentos de estas actividades se encuentran en el apéndice I.

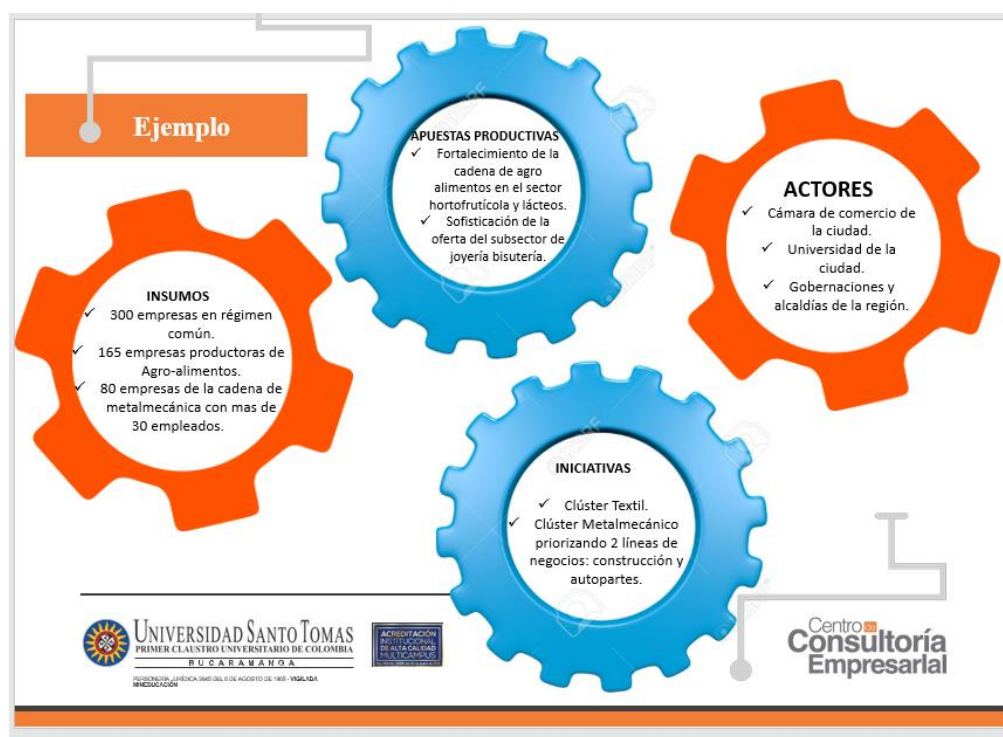


Figura 16. Taller de Procolombia adaptado para el CCE

6.3.7 Asesoría a la empresa Mores Marroquinería.

La empresa Mores Marroquinería se dedica a la elaboración de bolsos, morrales, cosmetiqueras, billeteras, monederos, llaveros, artículos de marroquinería para dama en general; elaborados en cueros italianos y pieles españolas. Se brindó asesoría para la

elaboración del punto de equilibrio de esta empresa a solicitud de la consultora Laura Parra, para determinar el producto que más rota o que más rentabilidad deja y el que no lo hace. En el apéndice J se encuentra este documento.



Figura 17. Logo de la empresa Mores Marroquinería

6.3.8 Apoyo logístico y dirección del taller para fomentar la creatividad, metodología LEGO'S SERIOUS PLAY®

Esta metodología es una poderosa herramienta que consiste en construir estrategias en tiempo real para crear resoluciones efectivas, ante cualquier problema. La cual está sustentada en una investigación científica, basada en el Construccinismo y Constructivismo, ligada a la manera en que los adultos resuelven los problemas. Se brindó apoyo y dirección de este taller: en la feria de proyección social campus Floridablanca USTA, a estudiantes de negocios internacionales en la sede de la universidad santo tomas Piedecuesta, a Estudiantes de administración de empresas, a Egresados tomasinos y a

estudiantes de Intercambio 2019-I. Para estos talleres se crearon unas diapositivas de base con el paso a paso a seguir. En el apéndice K se encuentra dicha presentación.



Figura 18. Preparación de las cajas distribuidas con la misma cantidad de fichas



Figura 19. Preparación de las figuras antes de iniciar cada taller



Figura 20. Feria de proyección social campus Floridablanca USTA



Figura 21. Feria de proyección social campus Floridablanca USTA, realizando taller de Legos



Figura 22. Estudiantes de negocios internacionales realizando el taller en la sede de la universidad santo tomas Piedecuesta

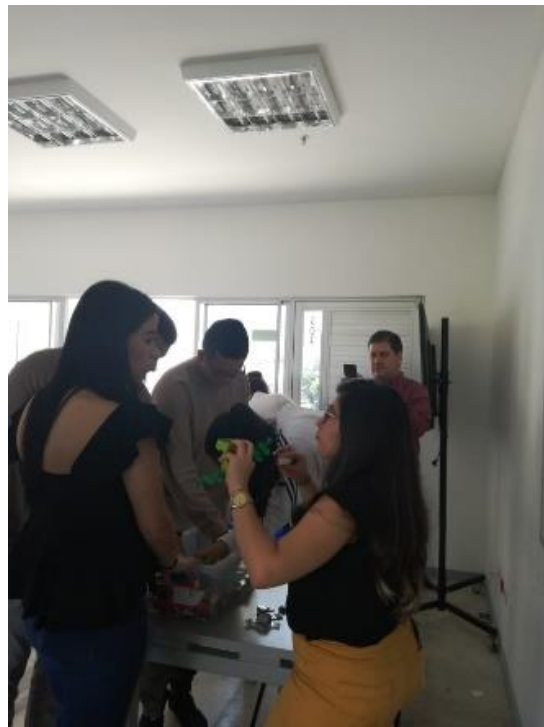


Figura 23. Estudiantes de negocios internacionales realizando el taller, USTA Piedecuesta



Figura 24. Estudiantes de administración de empresas realizando el taller en el centro de consultoría empresarial



Figura 25. Taller de lego Lego's Serious Play® con egresados tomasinos



Figura 26 Egresados tomasinos realizando el Taller de Lego's Serious Play®



Figura 27. Taller de Lego's Serious Play® a estudiantes de Intercambio 2019-I



Figura 28. Estudiantes de Intercambio 2019-I

6.3.9 Apoyo logístico y dirección del taller “Oportunidades de negocio economía naranja empresas de salud y cultura física”

El taller se llevó a cabo a partir del proyecto de vida que tenían los estudiantes de cultura física de la USTA y la relación que existe entre su carrera y la salud, para ello se desarrolló un modelo de negocio Canvas y se estableció un orden para la ejecución del mismo que se puede ver en la figura 29. En el apéndice L se pueden apreciar las diapositivas que sirvieron de apoyo para la realización del taller.

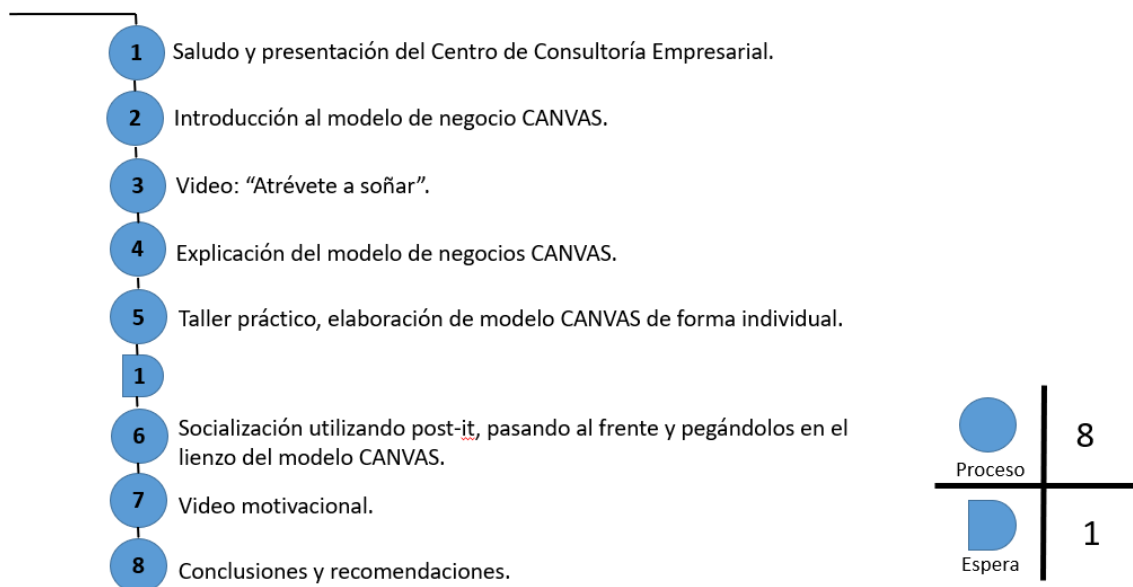


Figura 29. Diagrama de proceso del taller



Figura 30. Estudiantes de cultura física realizando el taller modelo de negocio Canvas



Figura 31. Estudiantes de cultura física, centro de consultoría empresarial.

6.3.10 Propuesta de creación de un Coworking en Zona Franca Santander

La idea de esta propuesta es crear un espacio ameno en el cual diferentes profesionales, freelancers, y empresarios puedan desarrollar sus ideas de negocios, y tengan acceso 24 horas, en donde haya un espacio de creatividad, innovación e incubación de ideas, a través de networking, áreas confortables, cooperación y asesoría especializada según la necesidad de cada usuario/cliente. En el apéndice M se encuentra la presentación de esta propuesta.

6.3.11 Elaboración de informes para el programa “más ideas, más empresas” de la cámara de comercio de Bucaramanga

El programa más ideas más empresas tiene por objetivo incrementar el porcentaje de empresas de la región que sobreviven y sean sostenibles en el tiempo por medio de asesoría y consultoría. En diciembre de 2018 la cámara de comercio en cabeza de Johanna Carolina

Peláez Díaz coordinadora del programa, solicito los informes de las 20 empresas trabajadas a partir del segundo semestre del año, estos informes se pueden apreciar en el apéndice N.

6.3.12 Elaboración de informe de las empresas más exitosas del programa “más ideas, más empresas”

A petición de Johanna Carolina Peláez Díaz coordinadora del programa “más ideas, más empresas” de la cámara de comercio de Bucaramanga se elaboró un informe con las tres empresas que tuvieron más éxito durante el programa. En el apéndice O se encuentra este informe.

6.3.13 Documentación de procesos del Centro de consultoría empresarial

La documentación de procesos en una empresa es muy importante representa su capital intelectual, es decir el “saber hacer”, el Centro de consultoría Empresarial no tenía ningún procedimiento documentado, así que el propósito de esta actividad era en primera instancia fue el levantamiento de información, posterior a esto se organizó la misma y se interrelacionaron procedimientos, como resultado final se realizó el diagrama de: Procedimiento de consultoría o asesoría; Procedimiento para cuentas de cobro; Procedimiento para generar servicios de asesoría y consultoría; Procedimiento de ingresos de artículos; Procedimiento para reclamar correspondencia; Procedimiento registro, consulta e ingreso del personal a ZFS; Procedimiento de manejo de redes sociales: Instagram, Facebook, Twitter; Procedimiento solicitud de carnetización; Procedimiento para la selección de practicante; Procedimiento solicitud de papelería; Procedimiento solicitud de sticker para pc y Procedimiento solicitud servicio de ticket. También se creó un listado

maestro de documentos internos y externos donde se codifico cada procedimiento y se organizaron los formatos externos que el centro requiere, todo esto con el fin de darle continuidad al proceso de acreditación de calidad del CCE. Los anteriores documentos se encuentran en el apéndice P.

6.3.14 Elaboración de manual de funciones

El manual de funciones es un instrumento de trabajo que contiene un conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas, no existía este manual en el CCE; en primera instancia se establecieron los cargos los cuales son: director, consultores, consultores junior de negocios internacionales, consultor junior administrativo y consultor junior de ingeniería industrial. Luego se realizó una plantilla la cual contempla: Identificación del cargo, requisitos mínimos, objetivo principal y funciones, esta se realizó con cada cargo y se pueden analizar a profundidad en el apéndice Q.

7. Aportes

Durante el transcurso de la práctica se realizaron aportes significativos al CCE y a las empresas a las cuales se les presto el servicio de consultoría.

Como ingeniera industrial se pudo iniciar el proceso de documentación del CCE este fue uno de los aportes más importantes ya que se registraron los procedimientos, se creó un manual de funciones, se elaboró un listado maestro de documentos internos y externos para el mismo y se creó un procedimiento para la selección de practicante.

Con respecto al área de entrenamiento empresarial del Centro de Consultoría se creó una guía para el desarrollo de los talleres que este realiza, con el fin mejorar continuamente. A su vez se ejecutó apoyo logístico a cada una de las actividades o eventos que se realizaron en el CCE.

Por otro lado, se apoyó el desarrollo de consultorías y se brindó acompañamiento junto a la consultora Catalina Santamaria a las empresas: Integra soluciones, Fuerza eléctrica, Feme belle, restaurantes El muelle, Mores marroquinería y litografía futura, en temáticas de costos, punto de equilibrio, documentación de procedimientos, investigación de mercados y control de adquisiciones, esto con el fin de fortalecer el desarrollo de estas empresas.

Finalmente se prestó apoyo en los demás procesos que el centro de Consultoría requería, por ejemplo, en la elaboración de informes, asistencia a las reuniones programadas, en la realización de memorandos, ingresos, etc.

8. Recomendaciones

Una recomendación importante es darle continuidad al proceso de documentación del CCE, para lograr una acreditación de calidad en un futuro.

Hace falta una inducción completa al momento de iniciar las prácticas para que el desarrollo de estas sea más claro y de la mejor manera.

Por otro lado, se sugiere dar a conocer el Centro de Consultoría Empresarial y todos los procesos que este realiza, ya que le hace falta más publicidad para que su alcance sea mayor.

Con respecto a la infraestructura se recomienda una mayor dotación en equipos informáticos, así como en el área de seguridad y salud en el trabajo, ya que no se cuenta con la respectiva señalización y hay lugares en lo que existe gran riesgo.

9. Lecciones aprendidas

Durante el proceso de las practicas se obtuvo gran aprendizaje ya que hubo contacto real con el sector laboral al tener la posibilidad de trabajar con empresas de diferentes sectores, se logró poner en práctica varios de los conocimientos aprendidos a lo largo de la academia, y fue de gran ayuda la asesoría de los tutores tanto de la empresa como de la universidad pues ellos con su experiencia realizaban sugerencias que se evidenciaron en el desarrollo de un buen trabajo y del cual se obtuvieron grandes resultados.

Trabajar de la mano de consultores expertos y con todo el equipo interdisciplinar del centro de Consultoría ayudo al crecimiento profesional y fortaleció el trabajo en equipo.

10. Conclusiones

Aplicar los conocimientos teóricos a lo práctico es una experiencia enriquecedora, pues se enfrenta al mundo real y a desafíos que hay que solucionar; se cumplió el objetivo establecido ya que se fortalecieron los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera profesional.

Se participó de manera activa en el desarrollo de las consultorías y asesorías que se les brindaron a las cinco empresas que se manejaron a lo largo de las practicas logrando excelentes resultados.

Se logró generar un vínculo positivo con la docente y consultora Catalina Santamaria debido al apoyo brindado en el desarrollo de las consultorías para cada una de las cinco empresas asignadas, cumpliendo el objetivo de apoyar a los consultores del CCE.

El excelente trabajo en equipo con los colaboradores y sobre todo del director del centro de consultoría dio como resultado un muy buen desempeño en los eventos, talleres y demás actividades del CCE.

Finalmente, la orientación, tiempo y disposición de los consultores tanto de la empresa como de la Universidad fueron de vital importancia para el cumplimiento con el objetivo principal de la práctica asesorando a empresas del convenio “más ideas, más empresas” de la Cámara de Comercio de en temáticas de costos, punto de equilibrio, investigación de mercados, control de adquisiciones y documentación de procesos.

Referencias Bibliográficas

- PWC, «Pwc,» 2018. [En línea]. Available:
 [1] <https://www.pwc.com/ia/es/carreras/consultoria.html>. [Último acceso: 2019].
- Revista Dinero, «Dinero,» 31 3 2016. [En línea]. Available:
 [2] <https://www.dinero.com/edicion-impresa/negocios/articulo/la-importancia-de-la-consultaria-en-el-sector-empresarial/221898>. [Último acceso: 2019].
- EmprendePyme.net, «emprendepyme.net,» 2016. [En línea]. Available:
 [3] <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-punto-de-equilibrio.html>. [Último acceso: 2019].
- M. Hill, «ECURED,» 2018. [En línea]. Available:
 [4] https://www.ecured.cu/Sistema_de_costos. [Último acceso: 2019].
- M. M. Moreno, «Diseño de Sistemas de Costeo: Fundamentos Teóricos,» *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 2002.
 [5]
- A. Salinas, «Los Costos,» 2017. [En línea]. Available:
 [6] <http://www.loscostos.info/sistemas.html>. [Último acceso: 2019].
- G. G. Castaño, «ConexionESAN,» 2018. [En línea]. Available:
 [7] <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/04/el-control-de-adquisiciones-en-los-proyectos/>. [Último acceso: 2019].

Lucid Software Inc., «Lucidchart,» 2018. [En línea]. Available:
[8] <https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-la-documentacion-de-procesos?a=1>.

[Último acceso: 2019].

G. G. Sanchez, «wordpress,» 2019. [En línea]. Available:
[9] <https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicion-del-manual-funciones.pdf>. [Último acceso: 2019].

A. Gananci, «BienPensado,» 2018. [En línea]. Available:
[10] <https://bienpensado.com/que-es-el-modelo-canvas-para-diseno-de-negocios/>. [Último acceso: 2019].

Global Managers, «Global Managers,» 2018. [En línea]. Available:
[11] <https://seriousplaylatam.com/index.php/metodologias/lego-serious-play-1/informacion>. [Último acceso: 2019].

Orientacion Universia, «En qué consiste la metodología Lego Serious Play,»
[12] 02 07 2018. [En línea]. Available:
<https://orientacion.universia.edu.pe/infodetail/orientacion/consejos/en-que-consiste-la-metodologia-lego-serious-play-2978.html>.

Universidad Santo Tomás, «Universidad Santo Tomás,» [En línea]. Available:
[13] <http://www.usta.edu.co/images/documentos/documentos-institucionales/estatutos/estatuto-organico.pdf>. [Último acceso: 2019].

Apéndices

Apéndice A. Taller modelo de negocio CANVAS

El apéndice se encuentra en la carpeta con el nombre Taller modelo de negocio CANVAS.

Apéndice B. Integra soluciones

El apéndice se encuentra en la carpeta con el nombre Integra soluciones.

Apéndice C. Base de datos

El apéndice se encuentra en la carpeta con el nombre Base de datos.

Apéndice D . Litografía futura

El apéndice se encuentra en la carpeta con el nombre Litografía futura.

Apéndice E. Fuerza eléctrica

El apéndice se encuentra en la carpeta con el nombre Fuerza eléctrica.

Apéndice F. Restaurante el muelle

El apéndice se encuentra en la carpeta con el nombre Restaurante el muelle.

Apéndice G. FemmeBelle

El apéndice se encuentra en la carpeta con el nombre FemmeBelle.

Apéndice H. Ciudadela Nuevo Girón

El apéndice se encuentra en la carpeta con el nombre Ciudadela Nuevo Girón.

Apéndice I. Plan estratégico Procolombia

El apéndice se encuentra en la carpeta con el nombre Ciudadela Nuevo Girón.

Apéndice J. Mores Marroquinería

El apéndice se encuentra en la carpeta con el nombre Mores Marroquinería.

Apéndice K. Taller Legos serious play

El apéndice se encuentra en la carpeta con el nombre Taller Legos serious play.

Apéndice L. Taller economía naranja

El apéndice se encuentra en la carpeta con el nombre Taller economía naranja.

Apéndice M. Coworking

El apéndice se encuentra en la carpeta con el nombre Coworking.

Apéndice N. Informes más ideas más empresas

El apéndice se encuentra en la carpeta con el nombre Informes más ideas más empresas.

Apéndice O. Informe casos exitosos

El apéndice se encuentra en la carpeta con el nombre Informe casos exitosos.

Apéndice P. Documentación de procesos

El apéndice se encuentra en la carpeta con el nombre Documentación de procesos.

Apéndice Q. Manual de funciones

El apéndice se encuentra en la carpeta con el nombre Manual de funciones.