

**Informe de práctica empresarial realizado en la empresa Centro de Consultoría
Empresarial**

Nathalia Andrea Hurtado Diaz

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

Director

Carolina Barrios Mendoza

Magister Administración de Empresas

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Negocios Internacionales

2024

Dedicatoria

A mis padres, Jaime Hurtado Muñoz y Marlene Diaz Villamizar, quienes con su amor y apoyo incondicional me han permitido cumplir todos y cada uno de mis sueños y me han hecho la mujer que soy hoy, este logro es tanto suyo como mío, a mi hermana Laura, mi compañera de vida que siempre tiene las palabras adecuadas cuando más las necesito y quien me dio a mis sobrinos, Martin y Julieta, que me llenan la vida de alegría y motivación para el futuro.

Finalmente quiero dedicar este logro a mis nonitos, a Elvira, que ha estado para mí en todo momento llenándome de amor y cariño sin límites, y a Rodolfo que sé que desde el cielo me ha acompañado en cada momento importante de mi vida y este no es la excepción. A mi familia, todo siempre será por y para ustedes.

Agradecimientos

En primer lugar, quiero darle las gracias a Dios por llenarme de fortaleza y ser mi guía durante todo mi camino, a mi alma mater, la Universidad Santo Tomás, sus profesores y directivos que hicieron parte de mi formación profesional, a cada uno de mis compañeros con quienes me crucé durante estos 4 años, en salones de clase o fuera de ellos, y de quienes me llevó un grato recuerdo.

Finalmente quiero agradecer a mis amigos, que siempre estuvieron ahí, porque su presencia constante y su alegría fue una gran fuente de motivación, principalmente a Alejandra Tortello y Valentina Hernández, gracias por demostrarme el significado de una amistad incondicional y por ser mi gran red de apoyo.

Contenido

Introducción.....	13
1. Informe de práctica empresarial realizado en la empresa Centro de Consultoría Empresarial.	14
1.1 Contexto de la práctica empresarial.....	14
1.2 Justificación.....	14
1.3 Objetivos	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	15
2. Perfil de la empresa	16
2.1 Razón social de la empresa	16
2.2 Objeto social de la empresa.....	16
2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa.....	16
2.4 Estructura organizacional.....	17
2.4.1 Misión de la empresa.....	17
2.4.2 Visión de la empresa	17
2.4.3 Organigrama de la empresa	18
2.5 Aspectos económicos.....	19
2.5.1 Entorno macroeconómico	20
2.5.2 Entorno microeconómico.....	24
2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa	25
2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa	27

3. Cargo y funciones desempeñadas	28
3.1 Cargo desempeñado	28
3.2 Funciones asignadas	28
3.3 Procesos, procedimientos y herramientas	29
4. Marco conceptual y normativo	30
4.1 Marco conceptual.....	30
4.2 Marco normativo	31
5. Aportes	33
5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa	33
5.1.1 Identificación de la situación problemática	33
5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa.....	34
5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros	36
5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo	37
5.3 Plan de mejora	38
5.3.1 Aspectos de mejorar	38
5.3.2 Metas	38
5.3.3 Acciones	39
5.3.4 Indicador	40
5.3.5 Hacer / verificar.....	42
5.3.6 Responsable	46
5.3.7 Recursos.....	46
5.3.8 Cronograma.....	47
6. Conclusiones y recomendaciones	49

Referencias50

Lista de tablas

Tabla 1. *Listado de funciones y horas asignadas*29

Tabla 2. *Cronograma plan de mejora*47

Lista de figuras

Figura 1. *Organigrama Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga*18

Figura 2. *Organigrama Centro de Consultoría Empresarial*.....19

Figura 3. *Análisis PEST*24

Figura 4. *Servicios ofrecidos por el Centro de Consultoría Empresarial*26

Figura 5. *Prueba piloto Trello*35

Figura 6. *Prueba piloto Jira*35

Figura 7. *Prueba piloto Asana*.....36

Figura 8. *Tablero Redes Sociales*43

Figura 9. *Tablero Actas de Reunión*44

Figura 10. *Tablero Actas de Logística*44

Figura 11. *Tablero de Monitoreo de Consultores Jr.*45

Figura 12. *Diagrama de Gantt*.....48

Resumen

Para obtener el título de profesional en Negocios Internacionales, la Universidad Santo Tomás brinda una gran variedad de modalidades de opción de grado, entre ellas las prácticas empresariales, donde se desarrollan habilidades y conocimientos aplicables en el área profesional, la empresa donde dicha modalidad tomará acción es el Centro de Consultoría Empresarial de la Universidad Santo Tomás, el cual está orientado en fortalecer el crecimiento económico y la competitividad en los diferentes sectores productivos de la región, ofreciendo servicios especializados en la internacionalización de la comunidad empresarial e institucional.

En el presente informe se realiza un análisis del funcionamiento de la empresa, el entorno microeconómico y macroeconómico, el marco normativo que la rige y la experiencia vivida por parte del practicante, sus funciones asignadas, procedimientos realizados y finalmente un planteamiento de un plan de mejora por parte del practicante que resuelva un problema identificado en la organización.

Palabras clave: centro de consultoría, internacionalización, sectores productivos, prácticas

Abstract

To obtain the professional title in International Business, the Universidad Santo Tomás offers a wide variety of degree option modalities, including business practices, where skills and knowledge applicable in the professional area are developed, the company where said modality will be applied. is the Centro de Consultoría Empresarial of Universidad Santo Tomás, which is aimed at strengthening economic growth and competitiveness in the different productive sectors of the region, offering specialized services in the internationalization of the business and institutional community.

In this report it will be shown an analysis of the operation of the company, the microeconomic and macroeconomic environment, the regulatory framework that governs it and the experience lived by the practitioner, their assigned functions, procedures carried out and finally a proposal for an improvement plan will be carried out by the practitioner who solves a problem identified in the organization.

Keywords: consulting center, internationalization, productive sectors, practices

Glosario

Consultoría: se trata de un servicio especializado brindado por un profesional experto, cuyo objetivo es orientar a una empresa que está atravesando algún tipo de problema específico y que no consigue solucionarlo por sus propios medios mediante herramientas, metodologías de trabajo y fundamentos administrativos para ejecutar procesos de manera eficiente. (Rock Content, 2021).

Convenio: es un acuerdo de voluntades suscrito entre dos o más partes, personas jurídicas o naturales, donde se obligan recíproca o conjuntamente sobre materias determinadas y obligaciones equivalentes para lograr un objetivo de interés común. (Minciencias, s.f.).

Eficiencia operativa: la capacidad de una organización para utilizar de manera óptima sus recursos y procesos con el fin de lograr resultados superiores. (Naranjo, 2023)

Exportación: es la salida de mercancías del territorio aduanero colombiano con destino a otro país, a una zona franca o a un depósito franco con el cumplimiento de los requisitos previstos en la norma. (DIAN, s.f.).

Importación: es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional, con el fin de permanecer en él de manera indefinida, en libre disposición, con el pago de los tributos aduaneros a que hubiere lugar. (DIAN, s.f.).

Internacionalización: consiste en el desarrollo de estrategias que tiene como fin llevar las ofertas comerciales de una empresa fuera de su país de origen, adecuando las estructuras, operaciones y soluciones de la compañía para entrar en mercados extranjeros. (Hubspot, 2023).

ProColombia: es la entidad encargada de promover el Turismo, la Inversión Extranjera en Colombia, las Exportaciones no minero energéticas y la imagen del país. (ProColombia, s.f.).

Programa Futuros Exportadores: es una convocatoria liderada por la Cámara de Comercio de Bucaramanga, la Universidad Santo Tomás y Procolombia que consiste en acompañar mediante capacitaciones de comercio exterior a las empresas con potencial exportador para fortalecer sus capacidades y así lograr ingresar a mercados internacionales. (Cámara de Comercio de Bucaramanga, 2020).

Zona Franca: es el área geográfica delimitada dentro del territorio nacional donde se desarrollan actividades industriales de bienes y de servicios bajo una normatividad especial en materia tributaria, aduanera y de comercio exterior. (MINCIT, s.f.).

Introducción

En el presente trabajo se expone un informe detallado de la experiencia vivida en el Centro de Consultoría Empresarial ubicado en Zona Franca Santander como lugar de realización de las prácticas profesionales del programa de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás en el periodo comprendido entre el 12 de febrero de 2024 y el 12 de agosto de 2024.

Después de 4 años de conocimiento adquirido en la formación académica brindada por la universidad, se da la oportunidad de poner en práctica dicho conocimiento, afianzar procesos y ampliar la visión profesional del alumno dándole la oportunidad de hacer parte de un contexto empresarial globalizado.

A continuación, se presentan las actividades y funciones realizadas durante esta práctica, incluyendo la participación en el proyecto Santoto Challenge, los aportes y trabajos realizados.

1. Informe de práctica empresarial realizado en la empresa Centro de Consultoría Empresarial

1.1 Contexto de la práctica empresarial

En este capítulo se exponen los objetivos establecidos para este trabajo que se desarrollarán mediante el análisis y la experiencia del alumno practicante que realizó las prácticas empresariales en el Centro de Consultoría Empresarial de la Universidad Santo Tomás en un periodo de 6 meses.

1.2 Justificación

La práctica profesional es una de las opciones de grado más apetecidas por los estudiantes que están a punto de culminar su etapa académica, esto se debe a la importancia que tiene el poder poner en práctica todos los conocimientos adquiridos durante el trayecto académico cursado durante 4 años, además de darle al estudiante un acercamiento a lo que será su vida profesional, establecer una red de relaciones y contactos que serán de mucha utilidad en el futuro.

El Centro de Consultoría Empresarial de la Universidad Santo Tomás, localizado en Zona Franca Santander es un establecimiento que se encarga de brindar un acompañamiento especializado a empresas del departamento con el fin de orientarlas al fortalecimiento económico y la competitividad en los sectores productivos a nivel nacional e internacional, es decir, es un lugar más que adecuado para poder poner en práctica todos los conocimientos adquiridos y comenzar a formarse como un profesional integro y completo.

1.3 Objetivos

En el siguiente apartado serán nombrados los objetivos con los cuales se desarrollará el presente trabajo, mezclando las metas esperadas en el desarrollo de las prácticas empresariales y el fortalecimiento de los conocimientos adquiridos durante la carrera.

1.3.1 Objetivo general

Implementar un Sistema de Gestión de Proyectos que mejore la eficiencia operativa del Centro de Consultoría Empresarial (CCE) y optimice sus procesos, por medio del fortalecimiento de los conocimientos adquiridos durante la formación académica universitaria.

1.3.2 Objetivos específicos

Apoyar a los consultores parte del equipo del CCE en las asesorías brindadas a las diversas empresas que se encuentran vinculadas mediante el programa “Futuros Exportadores” en convenio con la Cámara de Comercio de Bucaramanga y Procolombia.

Elaborar estudios de mercado y demás investigaciones necesarias para identificar oportunidades en mercados específicos para las empresas que llevan a cabo su proceso de internacionalización de la mano del CCE.

Manejar de manera activa las redes sociales del CCE para aumentar la visibilidad, el compromiso y la presencia en línea promoviendo los servicios y logros del Centro.

Apoyar en el proyecto Santoto Challenge con estudiantes de pasantía internacional en la compañía Orange Export realizando e implementando un plan de mejora.

2. Perfil de la empresa

El CCE es una unidad estratégica de servicio que está orientada al fortalecimiento económico y la competitividad de los sectores productivos estratégicos de la región, por medio de servicios especializados en temas gerenciales para la internacionalización, dirigidos a la comunidad empresarial y a instituciones que buscan alcanzar altos estándares de competitividad tanto a nivel internacional como nacional.

2.1 Razón social de la empresa

Centro de Consultoría Empresarial

2.2 Objeto social de la empresa

El CCE es un centro estratégico de servicio que se encarga de llevar a cabo el acompañamiento profesional a empresarios del departamento con el fin de completar satisfactoriamente su proceso de internacionalización y demás procesos que ayuden a su crecimiento económico.

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

Nombre: Carolina Barrios Mendoza

Cargo: Coordinadora del Centro de Consultoría Empresarial.

Dirección; Zona Franca Santander Km 4 Anillo Vial Río Frío Floridablanca, Edificio

Baiachalá piso 1, oficina 104 – 105

Teléfono: 317 363 1905.

Correo: carolina.barrios@ustabuca.edu.co, ccemp@ustabuca.edu.co

2.4 Estructura organizacional

En los siguientes apartados, se abordará detalladamente la estructura organizacional del CCE. Incluyendo su misión, visión y organigrama tanto del CCE como de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga, que es la empresa principal de donde nace el CCE por parte de la Facultad de Negocios Internacionales como iniciativa para contribuir con el fortalecimiento económico y la competitividad de los sectores productivos del departamento.

2.4.1 Misión de la empresa

El CCE tiene por misión ofrecer servicios especializados soportados en la articulación de la oferta institucional - multidisciplinaria, por medio de diversas modalidades, como: investigación - estudios, educación continuada, formulación y desarrollo de proyectos de cofinanciación, cooperación internacional, como también asesorías y consultorías pendientes a solucionar problemas o necesidades, y al aprovechamiento de las oportunidades del tejido empresarial santandereano y de las diferentes regiones del país, oferentes de bienes y servicios para el mercado nacional o internacional, propiciando la dinámica entre el sector académico y productivo, para ser copartícipes del desarrollo económico regional (Centro de Consultoría Empresarial, s.f.).

2.4.2 Visión de la empresa

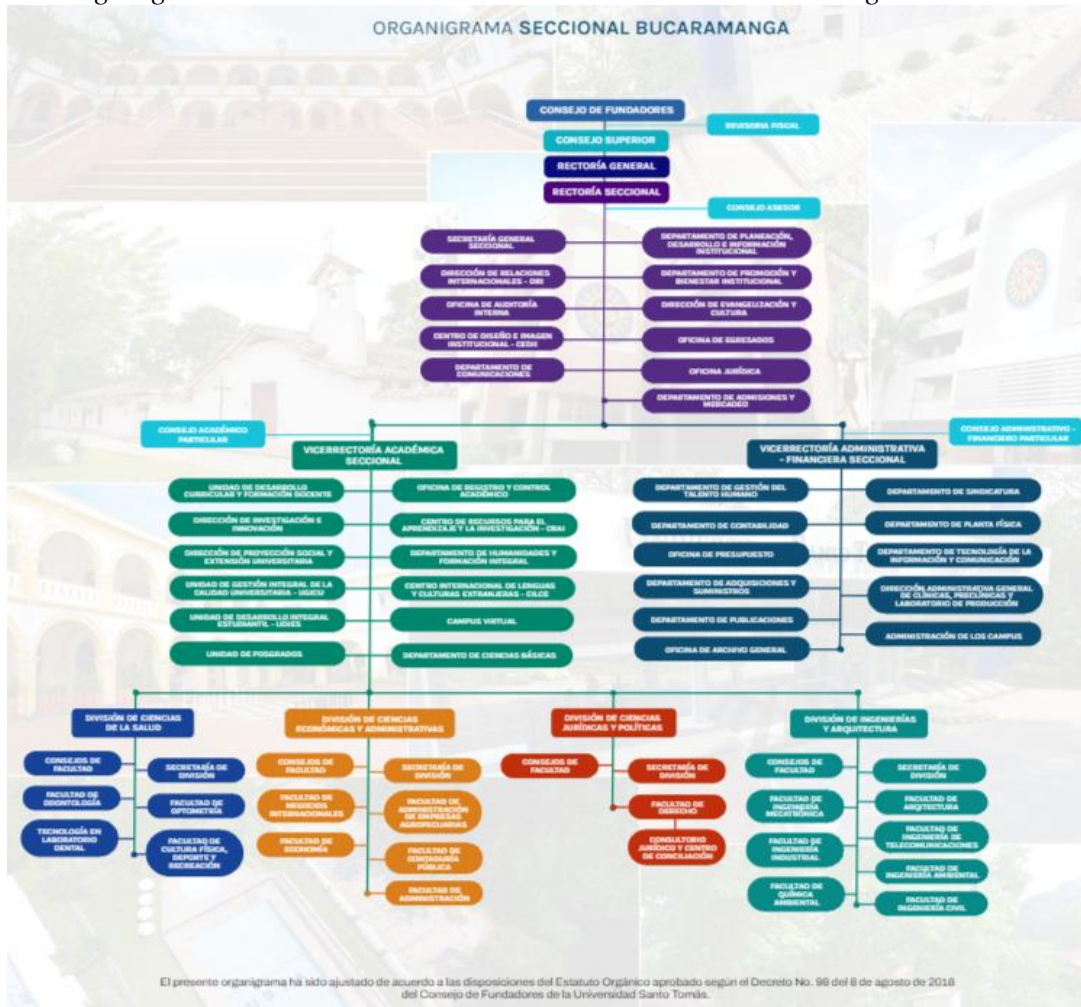
En relación a la visión de la empresa, esta se encuentra desactualizada, sin embargo, se está estudiando una nueva visión propuesta para el CCE, pero al no estar aprobada, el estudiante con fines del presente trabajo incluirá la visión que se encuentra en la página web del CCE.

del CCE. Para el año 2021 el Centro de Consultoría Empresarial – CCE, apoyado en alianzas estratégicas con diversas entidades de carácter público y privado, se habrá posicionado a nivel

regional y nacional como una alternativa de atención directa al sector empresarial - Mipymes, quienes, a su vez, habrán mejorado su productividad y competitividad, gracias a los servicios especializados multidisciplinarios recibidos con la finalidad de acceder o mejorar su participación en los mercados regionales, nacionales e internacionales, fortaleciéndose a la par los sectores económicos, para la construcción del país. (Centro de Consultoría Empresarial, s.f.).

2.4.3 Organigrama de la empresa

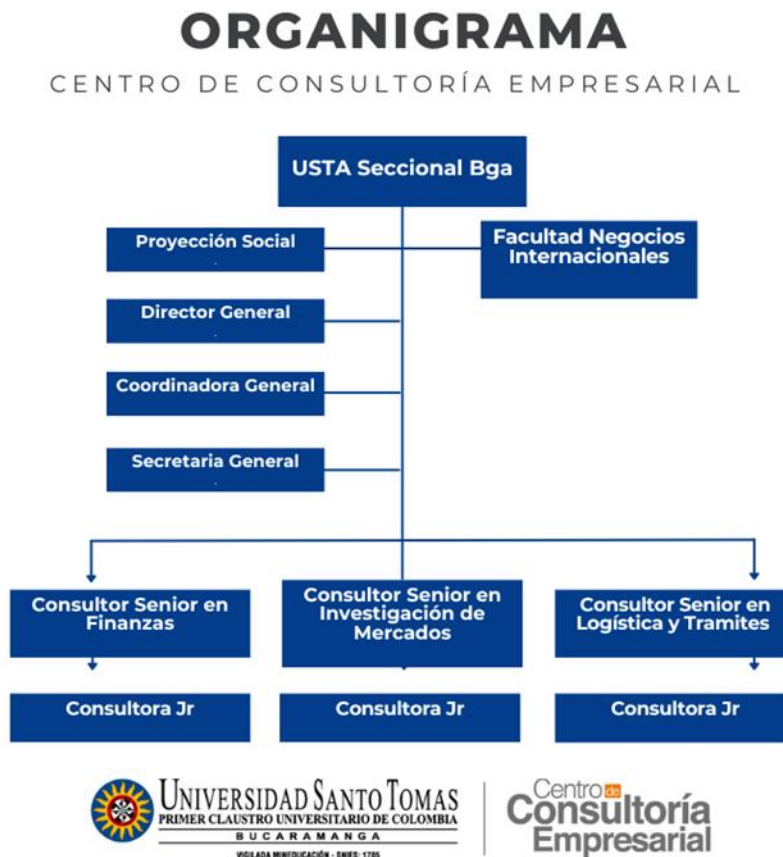
Figura 1. Organigrama Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga



Tomado de Universidad Santo Tomás (2018)

El siguiente organigrama es realizado por el estudiante debido a que el CCE no tiene un organigrama oficial de la unidad.

Figura 2. Organigrama Centro de Consultoría Empresarial



2.5 Aspectos económicos

Hay muchos factores a nivel mundial, nacional y regional que pueden influir en el funcionamiento de una empresa como el Centro de Consultoría Empresarial (CCE), a continuación, se enlistaran de manera detallada.

Mundial: uno de los factores más importantes a tener en cuenta para el CCE son los acuerdos comerciales, como los tratados de libre comercio que pueden abrir la puerta a nuevas

oportunidades para las empresas locales para expandirse a nivel internacional, para esto hay que estar siempre actualizados de estos nuevos acuerdos para brindar una asesoría de calidad, garantizando el cumplimiento normativo correspondiente.

Nacional: a nivel Colombia aspectos como el crecimiento económico del país es de suma importancia, ya que esta influirá en la inversión empresarial y por consiguiente en la demanda de servicios de consultoría, por otro lado, las políticas gubernamentales que engloban ámbitos como los acuerdos comerciales y las normas tributarias tienen un gran impacto en los CCE, ya que cualquier cambio en estos ámbitos significa una oportunidad de asesoría para una empresa y su proceso de internacionalización.

Regional: a nivel de la región (Bucaramanga) se deben tener en cuenta aspectos como el nivel de desarrollo económico de la región, ya que esto garantiza tener clientes potenciales para el CCE, por otro lado, otros Centros de Consultoría y firmas pueden ofrecer servicio similares, por lo cual el CCE debe destacar frente a esta competencia local, teniendo un valor diferenciador de los demás, como lo puede ser el convenio vigente con Cámara de Comercio Bucaramanga y el programa de Futuros Exportadores.

En este apartado se realizará un análisis macroeconómico y microeconómico que ayudará a entender cómo estos factores tienen impactos en el desempeño y funcionamiento del CCE.

2.5.1 Entorno macroeconómico

Con el objetivo de conocer y entender el entorno macroeconómico de la empresa se realizó un análisis PEST donde se determinaron los factores políticos, económicos, socioculturales y tecnológicos que tienen un impacto en la compañía. El objetivo es tener una visión clara del

entorno actual para poder identificar debilidades y oportunidades benéficas para el mejor funcionamiento del CCE.

Factores políticos:

Políticas de comercio internacional: uno de los factores políticos más importantes ya que de estas políticas, acuerdos y barreras arancelarias que se tienen con diferentes países es que se puede determinar la capacidad que tiene el CCE de poder asesorar de la mejor manera a las empresas con su proceso de internacionalización. Colombia ha tenido un gran avance en cuanto a su política de comercio internacional, enfocándose en generar un valor agregado a los productos por medio del Plan Exportador o mejorando los tiempos de tránsito de las mercancías. (Morales & Morales, 2023)

Regulaciones gubernamentales: factores como las leyes fiscales y laborales juegan un papel importante en el desarrollo y funcionamiento del CCE, ya que favorecen o perjudican el libre mercado y la competencia, por ejemplo, actualmente Colombia ha logrado eliminar el 75% de las barreras arancelarias para exportar, siendo este un factor a favor en el crecimiento económico. (LegisComex. Sistema de Inteligencia Comercial., s. f.)

Estabilidad del sistema político: tener un entorno político estable favorece a los negocios ya que disminuye los riesgos e incertidumbre que podrían llegar a atravesar los empresarios en sus procesos de internacionalización, actualmente Colombia está cuenta con un régimen moderno de metas de inflación lo cual ha impulsado su estabilidad macroeconómica, llevando consigo un gran potencial frente a su crecimiento y el desarrollo económico del país.

Factores económicos:

Inflación: la inflación es uno de los factores más significativos a nivel económico ya que de este depende la capacidad de financiamiento de las compañías, por lo que su fluctuación puede

resultar beneficiosa o perjudicial, para abril de 2024 se registró una tasa de inflación del 7,16%, valor que ha venido en descenso desde abril de 2023 con 12,28%. (Torres, 2024)

Crecimiento económico: la tasa de crecimiento económico se encuentra directamente relacionado con la demanda de servicios de consultoría, debido a que las empresas buscan invertir en procesos como el de internacionalización cuando se encuentran en una época de expansión económica. Para el 2024 se tiene previsto que la economía colombiana crezca en un 1,3% gracias a la disminución de la inflación y demás factores económicos

Empleo: el entorno económico y la operatividad de un negocio pueden verse afectados por la tasa de empleo y desempleo de un país, ya que esto puede determinar la demanda de servicios como lo son las consultorías empresariales brindadas en el CCE. Para marzo de 2024 la tasa de desempleo había aumentado un 1,3 % en comparación con la cifra de marzo de 2023, con un 11,3 %, pero Bucaramanga está entre las ciudades con menor tasa de desempleo en el país, con un 8,2 % en promedio del pasado año. (Sánchez, 2024)

Factores socioculturales:

Convenios: las alianzas estratégicas o convenios pueden resultar trayendo muchos beneficios al CCE, mejorando la calidad y la eficiencia de los servicios ofrecidos, creando un posicionamiento en el mercado y generando oportunidades de crecimiento. Entre los convenios con los cuales cuenta el CCE se encuentran entidades como ProColombia y la Cámara de Comercio de Bucaramanga mediante el programa de Futuros Exportadores, otro importante convenio es con Zona Franca Santander que es el lugar en el cual el CCE se encuentra localizado, finalmente algunos de los aliados del CCE son Zona Franca Especial de Salud (HIC), la Fundación Cardiovascular (FCV), FENALCO, ACOPI y FENAVI.

Otro importante convenio que acaba de adquirir el CCE es con la escuela de negocios KEDGE Business School, localizada en Francia, con quienes se está realizando por primera vez el programa de SANTOTO CHALLENGE, donde estudiantes extranjeros vienen a la ciudad de Bucaramanga y realizan pasantías en las empresas más importantes del departamento, impulsando de esta manera su crecimiento en temas de internacionalización, logística, mercadeo y demás procesos que ayudaran a la empresa mejorando su funcionamiento y a los estudiantes a poner en práctica su conocimiento adquirido en la institución.

Educación: la formación académica es un pilar fundamental para el buen funcionamiento de un espacio como el CCE en el cual se brindan asesorías especializadas con profesionales de las distintas áreas de interés, gracias a estar vinculado con la Universidad Santo Tomás se cuenta con una selección de docentes y consultores expertos.

Factores tecnológicos:

Uso de TIC: las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han jugado un gran papel en la evolución del funcionamiento del CCE ofreciendo herramientas que facilitan la gestión de procesos que tiene el centro a la hora de brindar sus servicios, entre ellas se encuentra el manejo de la plataforma Teams para realizar consultorías de manera remota, pudiendo esto ser más adaptable y flexible para todos los participantes.

Redes sociales: en la actualidad el manejo de redes sociales y plataformas digitales son esenciales para dar a conocer los diversos bienes y servicios que se ofrecen al público, en el caso del CCE este cuenta con redes sociales tales como Instagram, Facebook y LinkedIn donde se puede encontrar información respecto a los diferentes servicios, al igual que información relevante, convocatorias y demás.

Software especializado: con el fin de ofrecer un servicio de calidad, avanzado y especializado se emplea el uso de diversos softwares especializados tales como Legiscomex y Trademap que hacen del proceso de consultoría uno mucho más eficiente, de esa manera el empresario puede recibir una asesoría personalizada basada en datos precisos y confiables.

Figura 3. *Análisis PEST*



2.5.2 Entorno microeconómico

Para mejorar el desempeño y funcionamiento del CCE realizó un análisis microeconómico donde se evaluaron factores internos y externos de la compañía para tomar medidas estratégicas pertinentes que beneficien el desarrollo del centro.

Características del mercado: en relación con el mercado del CCE hay que tener en cuenta diversos factores como lo es la demanda de servicios, esta está influenciada por las condiciones económicas de las empresas que están interesadas en nuestros servicios, lo que puede llevar a la

elasticidad de la demanda, donde dependiendo de la situación económica y el sector las empresas toman la decisión de invertir en su proceso de internacionalización mediante consultorías.

Una gran estrategia es realizar una segmentación del mercado para adaptar eficazmente los servicios a cada segmento individual, estos segmentos pueden estar divididos por industria, por el volumen de la empresa o su ubicación. Actualmente, el CCE desarrolla sus actividades en Zona Franca Santander, esto trae beneficios, como llamativo para los empresarios, pues promueve la exportación, atrae inversión y acelera el desarrollo económico del país.

Competencia: el sector de consultorías puede llegar a ser bastante competitivo, especialmente por pequeñas firmas o consultores independientes, sin embargo, en el CCE se tiene una gran ventaja y son los convenios que maneja con la Cámara de Comercio de Bucaramanga y ProColombia, ya que esto hace de los servicios brindados algo mucho más confiable al tener el respaldo de entidades tan influyentes.

Por otro lado, además de esta ventaja competitiva hay que tener otro aspecto en cuenta y esta es la fidelización de los clientes, esto manteniendo relaciones sólidas y priorizando la satisfacción del cliente, brindando un servicio innovador y personalizado utilizando herramientas tecnológicas como sitios especializados de información o plataformas de comunicación como Teams para garantizar un seguimiento de cerca con el empresario y su proceso.

2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

En el siguiente apartado se profundizará en el portafolio de servicios ofrecidos en el CCE.

Figura 4. *Servicios ofrecidos por el Centro de Consultoría Empresarial*

Tomado del Centro de Consultoría Empresarial (CCE, s.f.).

Asesorías y consultorías: por medio de su línea de servicios de consultoría, el CCE aspira a ser el principal socio estratégico para empresarios que desean mejorar su oferta y competir en mercados globales. Además, busca optimizar sus operaciones para aumentar su rentabilidad, apoyándose en un equipo multidisciplinario de expertos que guían a los clientes en la identificación de oportunidades y la toma de decisiones acertadas. (Centro de Consultoría Empresarial, s.f.)

Entrenamiento empresarial: uno de los objetivos del CCE es proporcionar programas accesibles tanto para el público en general como personalizados según las necesidades de las organizaciones. Estos programas abarcan diversos temas como gestión empresarial, marketing, fortalecimiento de empresas e internacionalización.

Proyecto de cofinanciación: el CCE se encargará de gestionar recursos de cofinanciación a nivel internacional, nacional y regional, abarcando tanto el sector público como el privado, en beneficio de los sectores económicos y sociales de la región. Actuará como proponente (ejecutor) de los proyectos o como aliado en su ejecución, aprovechando las capacidades técnicas, administrativas y financieras con las que cuenta la Universidad.

Emprendimiento, creatividad e innovación empresarial: el CCE se posiciona como un socio estratégico para la entrada en nuevos mercados internacionales, ofreciendo acompañamiento constante a los emprendedores. Empleando metodologías como

- LEGO Serious Play
- Canvas Business Model
- Lean Startup, Empathy Map
- Design Thinking.

Además, contribuye a la creación y fortalecimiento de nuevos emprendimientos y modelos de negocio enfocados en satisfacer las demandas del mercado internacional.

2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa

El CCE atiende distintos aspectos del mercado que son indispensables para su exitoso funcionamiento, por un lado se encuentra la segmentación del mercado, nombrado anteriormente en el análisis microeconómico, donde este se divide por tamaño, industria y ubicación geográfica, por otro lado el crecimiento económico juega un papel muy importante en la demanda de consultorías, ya que a mayor crecimiento económico, mayor necesidad de las empresas de continuar ese crecimiento de manera completa y exitosa.

Adicionalmente, la implementación de nuevas plataformas tecnológicas permite ofrecer servicios más eficientes y completos y de esta manera mejorar la calidad de los servicios de consultoría, dando una ventaja competitiva frente a posibles competidores en sectores como el de agro alimentos, sistema de moda, ciencias de la vida, industrias 4.0 y metalmecánica.

3. Cargo y funciones desempeñadas

En el siguiente apartado se presentará de manera detallada el cargo que desempeñó la alumna en el ejercicio de prácticas profesionales, así como sus funciones asignadas.

3.1 Cargo desempeñado

Cargo: Auxiliar del Centro de Consultoría Empresarial.

Lugar: Zona Franca Santander, Km 4 Anillo Vial Río Frío – Floridablanca, Edificio Baiachalá, piso 1 oficina 104 – 105.

Correo empresarial: ccemp@ustabuca.edu.co

Correo personal: nathaliaandrea.hurtado@ustabuca.edu.co

Jefe inmediato: Carolina Barrios Mendoza.

Horario: Lunes a viernes - 8:00am a 5:00pm.

Periodo de práctica: 12 de febrero - 12 de agosto (6 meses)

3.2 Funciones asignadas

A continuación, se presentan las funciones que fueron asignadas al practicante durante su estadía en el CCE junto con las horas que fueron destinadas a cada una de ellas.

Tabla 1. *Listado de funciones y horas asignadas*

Función	Descripción	Horas por semana
1	Acompañar y apoyar en las consultorías del programa “Futuros Exportadores” vía Teams, incluyendo su agendamiento y seguimiento.	6
2	Diligenciamiento de actas de todas las consultorías realizadas dentro del CCE.	3
3	Apoyar en la búsqueda complementaria de información para las consultorías empresariales.	8
4	Apoyar con el diligenciamiento, recopilación y organización de información de las empresas pertenecientes al programa “Futuros Exportadores” junto con la Cámara de Comercio de Bucaramanga.	4

Función	Descripción	Horas por semana
5	Asistir a la empresa Orange Export como parte del programa de SANTOTO CHALLENGE junto con estudiantes de pasantía internacional desarrollando un plan de trabajo y mejora para dicha empresa.	18
Total		39

3.3 Procesos, procedimientos y herramientas

Con la finalidad de cumplir sus objetivos de la manera más efectiva y mejorar su desempeño el CCE cuenta con una serie de procesos, procedimientos y herramientas que se complementan entre sí para crear el mejor escenario de prestación de servicios.

Procesos: Los procesos son aquellos que dan respuesta al qué y por qué se están llevando a cabo diversas actividades, en el caso del CCE, el proceso de las consultorías, estas se brindan con la finalidad de ofrecer el apoyo más completo a empresarios santandereanos con sus planes de internacionalización, este proceso se está llevando a cabo de manera virtual donde el practicante se hace partícipe de dicha consultoría con el objetivo de apoyar tanto al consultor como al empresario en todos los posibles escenarios y temas a tratar durante la misma.

Procedimientos: Por otra parte, los procedimientos hacen referencia al cómo se realiza la actividad planteada, es así como en el CCE las consultorías se realizan de la siguiente manera:

El empresario solicita una consultoría desde el programa, se agenda la reunión donde los participantes son el consultor senior, el empresario y el consultor jr o practicante, la primera consultoría siempre es de introducción y durante el desarrollo de la misma se establecen los puntos que se quieren trabajar durante el proceso de consultoría, de este modo se asigna el consultor especializado en dicho tema, se plantea un plan de acción y se agendan futuras reuniones con el fin de completar dicho plan de acción.

Herramientas: Finalmente para poder llevar a cabo todo lo mencionado anteriormente el CCE cuenta con acceso a diversas herramientas cuyo objetivo es facilitar el proceso de consultoría

tanto para el consultor como para el empresario, en primera instancia, las consultorías actualmente se están realizando de manera virtual por medio de la plataforma Teams lo que permite una mayor flexibilidad para los participantes, por otro lado para la recolección de información o bases de datos tenemos acceso a diversas herramientas como TradeMap que nos permite conocer datos actualizados y confiables de las importaciones y exportaciones de todos los países a raíz de su partida arancelaria, de igual manera gracias a la Universidad Santo Tomás tenemos acceso a Legiscomex en la cual podemos identificar partidas arancelaria, documentación necesaria para los procesos de internacionalización de las empresas y de esta manera dar un servicio más completo.

4. Marco conceptual y normativo

A continuación, se presentará el marco conceptual y normativo por el cual el CCE se rige y que nos ayudará a entender mucho más a profundidad sus actividades.

4.1 Marco conceptual

Asesoría: Se trata de un servicio de ayuda personalizada donde el principal objetivo es contribuir al mejoramiento de los procesos, la productividad y competitividad internacional de las empresas. (USMP, s.f.)

Gestión de proyectos: Se define como el conjunto de metodologías y procesos que se establecen con el objetivo de planificar y estructurar el plan de acción que se llevará a cabo para cumplir una meta establecida. (European Knowledge Center for Information Technology, 2024)

Futuros Exportadores: Programa impulsado por el Centro de Información ProColombia, la Cámara de Comercio de Bucaramanga y la Universidad Santo Tomás donde su principal objetivo es brindarle a potenciales exportadores del departamento y al público en general apoyo y

asesoría en todos los temas que engloben la internacionalización y Comercio Exterior. (Cámara de Comercio de Bucaramanga, 2020).

Business Intelligence: Hace referencia a las tecnologías y procesos que son utilizados para recolectar, almacenar, analizar y presentar datos que sean de gran importancia para la toma de diversas decisiones que fortalecerán el crecimiento de las empresas. Procesos y tecnologías utilizados para recopilar, almacenar, analizar y presentar datos empresariales con el fin de tomar decisiones informadas. (Jimenez, 2023).

Estudio de mercados: Un análisis detallado de las condiciones, tendencias y características de un mercado específico. Esta herramienta proporciona información valiosa sobre el entorno competitivo, las necesidades de los consumidores, las oportunidades comerciales y las posibles amenazas. Se realiza recopilando y analizando datos específicos que permiten a la empresa comprender mejor sus posibles mercados para tomar las mejores decisiones. (Salesforce LATAM, 2024)

Indicadores financieros: son una herramienta con la que las empresas pueden realizar un análisis financiero de la situación del negocio en un determinado periodo. Ayudan a realizar comparativas y a tomar decisiones estratégicas en el ámbito económico y financiero. (Mundi, 2022.)

4.2 Marco normativo

Para este apartado se tuvo en cuenta la normativa de las prácticas profesionales, Zona Franca Santander y de los Centro de Consultoría Empresarial a nivel nacional e internacional.

Normativa Legal para las prácticas profesionales

- Ley 789 de 2002 – Actualización de la relación laboral y la relación de aprendizaje.

- Decreto 933 de 2003 – Ministerio de la Protección Social. Por medio del cual se reglamenta el Contrato de Aprendizaje y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 055 de 2015 – Por el cual se reglamenta la afiliación de estudiantes al Sistema General de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones

Normativa Legal Zona Franca Santander

- Decreto 1370 de 2019 – Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Por el cual se reglamenta el parágrafo del art. 459 del Estatuto Tributario.
- Decreto 278 de 2021 – Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Por el cual se modifica el Decreto 2147 de 2016. Modifica el régimen de Zonas Francas en Colombia.

Normativa Legal para las Consultorías

- Decreto 1165 de 2019 – Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Por el cual se dictan disposiciones relativas al régimen de aduanas en desarrollo de la Ley 1609 de 2013.
- Resolución 046 de 2019. DIAN. Por el cual se reglamenta el Decreto 1165 del 2 de julio de 2019.
- Decreto 1881 de 2021 – Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Por el cual se adopta el Arancel de Aduanas y otras disposiciones.
- Decreto 360 de 2021 – Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Por el cual se modifica el Decreto 1165 de 2019 relativo al Régimen de Aduanas y se dictan otras disposiciones.
- Circular Reglamentaria DCIP-83 2021 – Banco de la República. Que contiene las modificaciones que se introducen por la implementación del nuevo Sistema de Información Cambiaria.

5. Aportes

En esta sección se describen las actividades llevadas a cabo por el practicante que contribuyeron positivamente a las operaciones habituales del CCE. Se presentarán pruebas del buen rendimiento y crecimiento del estudiante dentro de la empresa.

5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa

En este apartado se compartirán los aportes que fueron realizados al CCE por parte del estudiante, en base a su conocimiento y experiencia durante sus prácticas profesionales, con el fin de impactar de manera positiva el funcionamiento de la empresa y mejorar su rendimiento y efectividad a la hora de prestar servicios.

A raíz de esto se identificó una oportunidad de mejora en el área de eficiencia operativa, por lo cual se planteó la implementación de nuevas herramientas de gestión, como un Sistema de Gestión de Proyectos, que facilitarán el funcionamiento del CCE, al igual que optimizar los procesos internos mediante la actualización tecnológica, pudiendo adaptarse a las nuevas demandas del mercado y asegurando una mayor eficiencia operativa y satisfacción para todos.

5.1.1 Identificación de la situación problemática

En primera estancia cabe resaltar que el CCE se encuentra en un proceso de reactivación de sus instalaciones y servicios luego de la pandemia del COVID-19, por lo cual ha tenido que adaptarse a nuevas modalidades y cambios, lo que puede ocasionar fragmentación o desorganización en la comunicación y progreso de las tareas y proyectos realizados.

Esta situación resulta en retrasos, errores que incluyen la falta de visibilidad sobre el estado de las tareas y la asignación desorganizada de recursos, afectando directamente la productividad

del equipo, que es el principal problema que busca ser combatido mediante la implementación de un sistema de gestión de proyectos que se encargue de llevar de manera más centralizada y organizada el seguimiento de las tareas y responsabilidades asignadas a cada miembro del CCE, al igual que asegurar un mayor éxito a largo plazo.

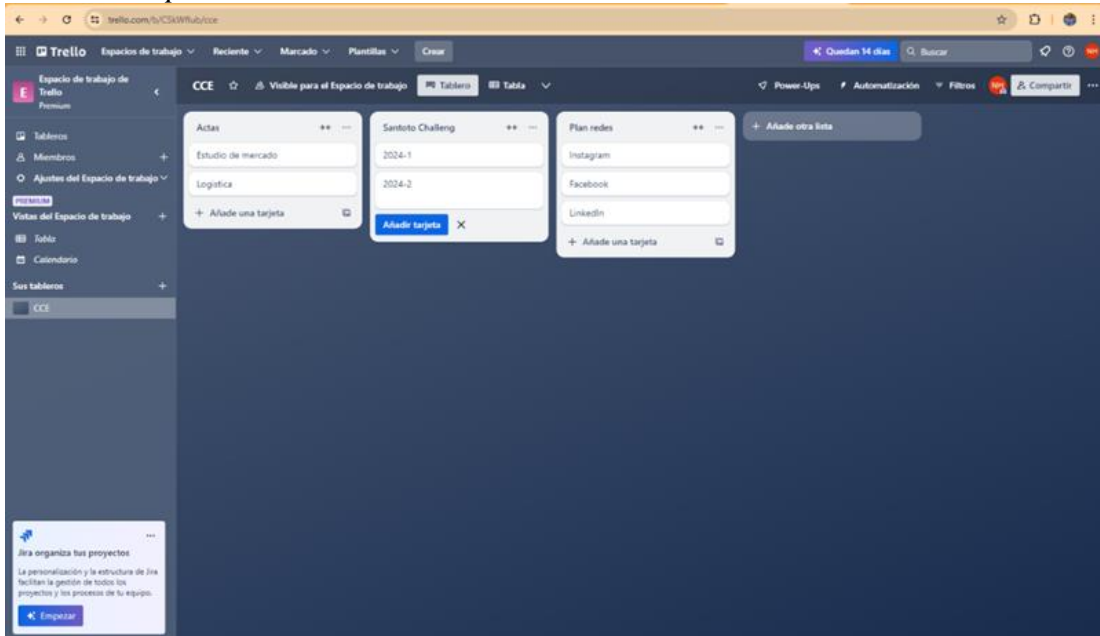
5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa

De la mano del acompañamiento constante que tuvo el estudiante durante su periodo de prácticas empresariales en el CCE y el conocimiento que fue adquirido durante los 4 años de desarrollo de la carrera de Negocios Internacionales, se plantea el proyecto que se quiere implementar con el fin de mejorar la productividad y la eficiencia operativa de la empresa.

Para este planteamiento se tuvieron en cuenta algunos softwares especializados en la gestión de proyectos como Asana, Jira y finalmente Trello que fue el escogido al ser considerado el más adecuado por medio de pruebas piloto realizadas.

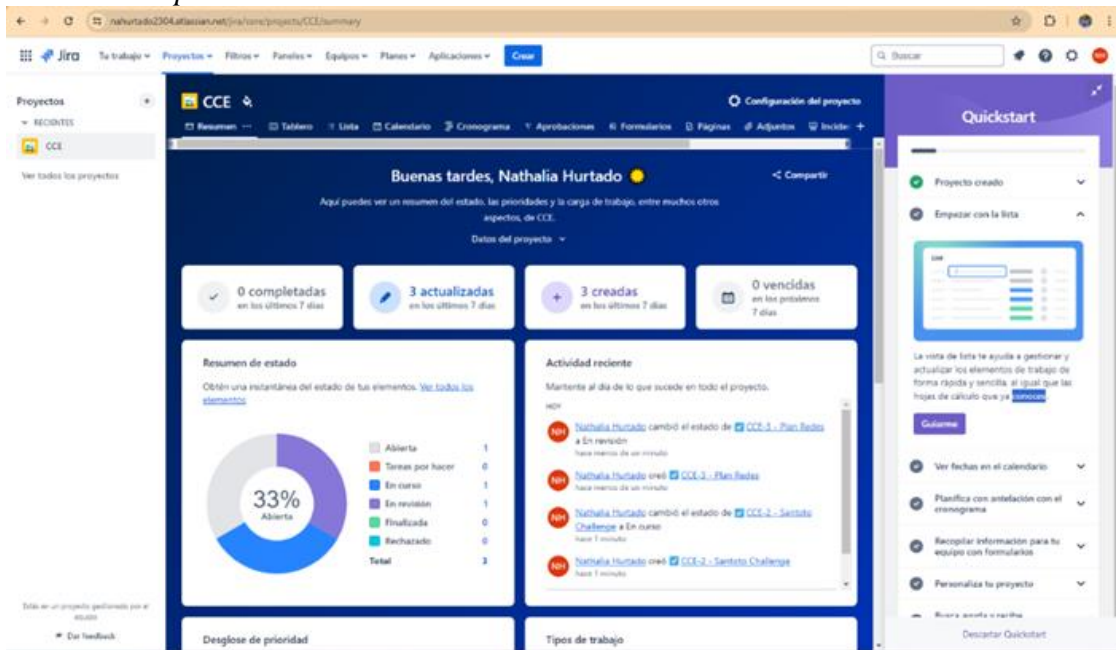
A continuación, se adjuntarán algunas evidencias de las pruebas realizadas en las diferentes plataformas.

Figura 5. Prueba piloto Trello

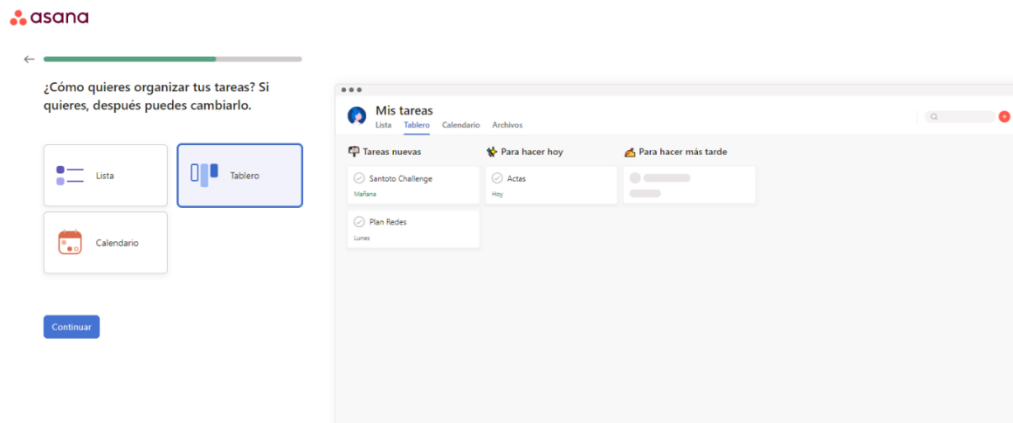


Tomado de Trello (2024)

Figura 6. Prueba piloto Jira



Tomado de Jira (2024)

Figura 7. Prueba piloto Asana

Tomado de Asana (2024)

Elegir Trello sobre Asana y Jira se justifica por su facilidad de uso, flexibilidad y capacidad de fomentar la colaboración, es ideal como una solución de gestión de proyectos simple pero eficaz, de las 3 opciones es la que tiene una interfaz más amigable y de fácil entendimiento, por lo cual no es necesaria una extensa capacitación para su uso, además esta maneja precios muy favorables, de hecho, su versión gratuita, que es la que se está tomando en cuenta para el planteamiento de este plan de mejora, es muy completa y tiene acceso a la mayoría de funcionalidades, es ideal para ser esa primera herramienta que llevará al CCE a la productividad operativa.

5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros

Gracias a la reactivación del CCE, la utilización de sus oficinas nuevamente y las actuales actividades que incluyen el proyecto Santoto Challenge y el convenio de Futuros Exportadores con Procolombia, se hace necesario el mejor manejo y aprovechamiento de herramientas que faciliten la realización de estas actividades, de esta manera es que el Sistema de Gestión de Proyectos juega un papel fundamental para esta nueva etapa a la que está entrando el CCE.

Para poder llevar a cabo la evaluación de la efectividad de Trello se tiene que realizar un plan de seguimiento, este comienza con la recolección y análisis del rendimiento antes de la implementación del software para poder tener un punto base con el cual se pueda comparar a futuro. Para este análisis se puede tomar en cuenta la tabla presentada en el apartado 3.2 del presente documento, donde se presentan las funciones asignadas y las horas por semana que se utilizan para dichas funciones.

Teniendo este punto de partida podemos seguir al paso posterior que es la evaluación periódica, mensualmente durante los primeros 6 meses se realizará una revisión de las actividades, destacando las mejor logradas y aquellas que requieran ajustes para ser optimizadas.

Finalmente, una reunión de retroalimentación con todos los integrantes del equipo es lo que dará cierre a esta evaluación, por la cual se podrá medir de manera efectiva como fue el impacto de la implementación del Sistema de Gestión de Proyectos, Trello, en el alcance de los objetivos de mejora para la empresa y la optimización de las actividades.

5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo

Durante el tiempo presente en el CCE, el estudiante recibió numerosos beneficios y aportes en la etapa final de su proceso formativo como profesional en Negocios Internacionales, donde se le permitió poner en práctica y aplicar sus conocimientos teóricos a un entorno real empresarial, en el que a partir los procesos desarrollados se lograron adquirir nuevas habilidades que serán de gran utilidad para su futuro laboral.

De igual manera la oportunidad de trabajar en proyectos tan importantes para la región como el programa Futuros Exportadores y el proyecto Santoto Challenge, enriquecen la experiencia del estudiante, proporcionando una comprensión más amplia del funcionamiento del

mercado, por otro lado, los profesionales expertos que también hicieron parte fundamental en el proceso, convirtiéndose en mentores y contactos claves que serán atesorados para el futuro.

5.3 Plan de mejora

En el siguiente apartado se muestra el plan de mejora propuesto por el estudiante para mejorar la productividad operativa del CCE.

5.3.1 Aspectos de mejorar

Para un Centro de Consultoría Empresarial, un plan de mejora es esencial ya que permite identificar y resolver ineficiencias que este tenga para así mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. El plan planteado se centra en facilitar la optimización de los procesos internos de la empresa para poder obtener una mayor eficiencia operativa, esto trae múltiples beneficios para el CCE como la oportunidad de poder adaptarse rápidamente a las demandas del mercado y ofrecer soluciones efectivas tanto para sus clientes potenciales, como para el equipo de trabajo, asegurando de esta manera un éxito a largo plazo.

5.3.2 Metas

Para implementar el uso efectivo del software Trello se deben establecer las metas específicas en las cuales se quiere enfocar el CCE en optimizar, a continuación, se presentarán dichas metas o tableros como son expuestas en Trello.

Plan redes sociales: En esta primera meta el objetivo principal es mejorar la organización para la distribución de contenido en las diferentes redes sociales con las que cuenta el CCE, como Instagram, Facebook y LinkedIn, Trello al ser una herramienta colaborativa, todos los usuarios

pueden colaborar entre sí con los diferentes tableros que se encuentran establecidos, El tablero de Redes Sociales se encuentra subdividido en secciones con cada una de las redes anteriormente mencionadas, en este tablero se plantea que mensualmente se realice una grilla de contenidos para las diferentes redes y se asigne un responsable.

Actas de reunión: Una de las principales actividades del CCE son las consultorías con empresas del departamento, principalmente mediante el programa de Futuros Exportadores, después de cada consultoría se requiere dejar un acta de reunión que evidencie lo discutido durante la misma, estas consultorías se dividen en tres grandes temas, logística, estudio de mercados y costos, por lo cual lo que este tablero pretende es tener una división específica para cada tema para hacer más efectivo el almacenamiento de las mismas, además de su responsable y el tiempo límite que tiene para diligenciarla. En adición, Trello puede vincular sus tableros con herramientas como Drive, lo que facilita el acceso a dichas actas y garantiza tener un respaldo seguro.

Monitoreo Consultores Jr.: Esta meta final se centra en el control de las actividades realizadas por los practicantes que hacen parte del CCE, o también llamados Consultores Jr., la finalidad de este tablero es que cada Consultor Jr. Tenga una carpeta en la que al finalizar la semana registre las actividades que realizó durante la misma, de esta manera los Consultores y directora del CCE puedan monitorear que se esté realizando con efectividad todo lo que es asignado.

5.3.3 Acciones

En el anterior apartado se explicó detalladamente las acciones a seguir para cada una de las metas planteadas, sin embargo, para garantizar su cumplimiento se deben realizar reuniones y revisiones periódicas que evidenciaran el avance el plan y como este ha afectado positivamente o no al funcionamiento del CCE, en dichas reuniones se atenderán cuestiones como:

Que el adjunte de las actas de reuniones no sobrepase el tiempo límite (1 día)

Que todos los contenidos de redes sociales hayan sido creados y compartidos por el responsable encargado.

Que todas las actividades de los Consultores Jr. Durante la semana correspondan a las asignadas y estén debidamente diligenciadas con evidencias.

5.3.4 Indicador

Para evaluar la efectividad del software Trello en la mejora de la productividad de la empresa se puede utilizar el indicador Productividad del Equipo, el cual mide la cantidad y calidad del trabajo completado por los miembros del equipo en un tiempo establecido, el análisis de este dará como resultado si el software mejora la eficiencia y la capacidad del equipo para gestionar y completar tareas.

Se calcula con la siguiente formula:

$$\text{Productividad del Equipo} = \frac{\text{Número de Tareas Completadas}}{(\text{Número de Miembros del Equipo} \times \text{Período de Tiempo})}$$

Para esto se debe establecer una línea base de la productividad del equipo antes de implementar el software, posteriormente se recolectan los datos con el software implementado para verificar si hay una mejora significativa.

Los datos que deben ser recolectados son el número de tareas completadas por el equipo en un tiempo específico, semanal o mensualmente, el número de miembros del equipo y el período de tiempo escogido.

Estas tareas son establecidas dependiendo de la demanda que se presente en el CCE, sin embargo unos ejemplos de tareas completadas serían: actas de reunión de consultorías, creación de OFERTA PARA, creación de Matrices, entre otras.

Por ejemplo, si en un mes un equipo de 5 miembros completa 100 tareas, la productividad del equipo sería: $100 \text{ tareas} / 5 \text{ miembros} \times 1 \text{ mes} = 20 \text{ tareas por miembro por mes}$, esto antes de implementar el software.

Y después se realiza la evaluación una vez implementada el software y se obtiene que ahora los mismo 5 miembros en 1 mes realizan 150 tareas, lo que significa que: $150 \text{ tareas} / 5 \text{ miembros} \times 1 \text{ mes} = 30 \text{ tareas por miembro por mes}$, evidenciando que el software si demostró impactar positivamente en la productividad del equipo.

Además del resultado que nos de la formula aplicada es importante hacer un análisis cualitativo sobre dicho resultado para entender como este se ve reflejado como un beneficio para la empresa, con factores como la mejora en la organización, claridad de tareas, mejor comunicación y optimización de tiempos, que serían una consecuencia del aumento en la productividad, ya que cada miembro del equipo sabe que debe hacer, como hacerlo y para cuando hacerlo, mejorando de igual manera el trabajo conjunto incrementando la cohesión del equipo.

Al ser la primera vez que se implementaría un estudio así, se recomienda que el tiempo de medición tanto para antes y después de Trello sean 3 meses, este es lo suficientemente largo para observar los patrones de trabajo y cualquier variación que podría influir en los resultados. Para continuar replicando el sistema de comparación con el indicador este se puede hacer con intervalos menores de tiempo, puede ser semanal o mensualmente y de manera automatizada gracias a los power-ups o informes automáticos que ofrece Trello.

Este indicador proporciona una medida directamente relacionada con el impacto que el nuevo software tendrá sobre la eficiencia del equipo y sus actividades, alineándose con el objetivo general del presente trabajo que es demostrar que, con la implementación de un Sistema de Gestión de Proyectos, habrá una mejora en la eficiencia operativa del CCE.

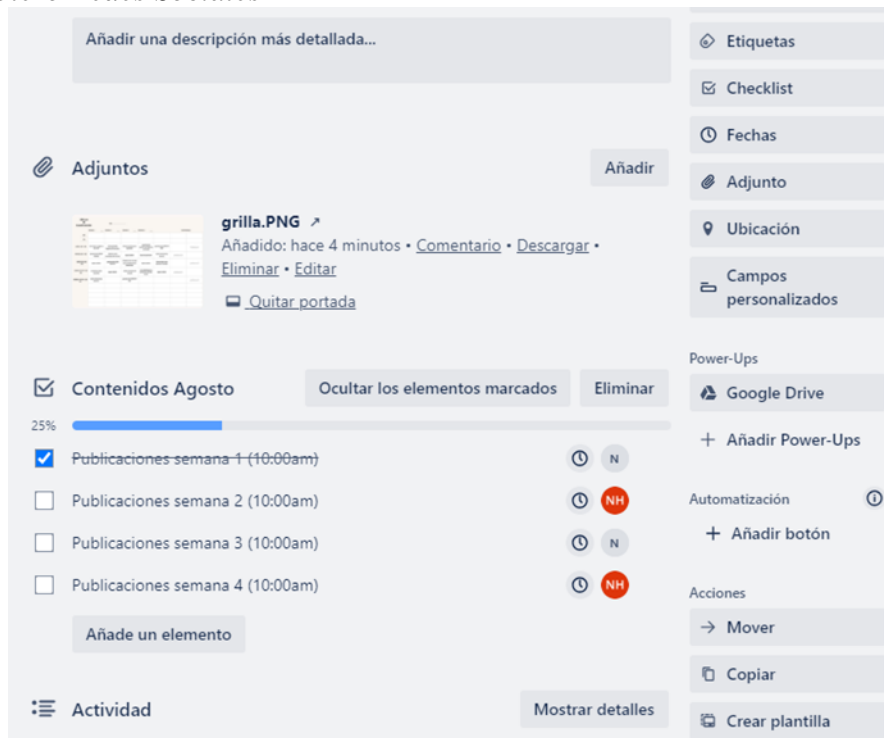
Sin embargo, es fundamental considerar que factores externos, como cambios en el mercado, si este está en un periodo de recesión o crecimiento, la composición del equipo, la cantidad de miembros, su antigüedad y experiencia, y otros eventos externos que pueden influir en la fluctuación de ambos momentos analizados, para obtener los resultados más precisos posibles es necesario aislar dichos factores en el momento de la toma de valores y análisis, para tener una evaluación más completa del impacto real de Trello en la productividad del CCE.

5.3.5 Hacer / verificar

Para el buen funcionamiento del plan de mejora se deben establecer tres tableros principales en el software Trello donde cada uno corresponde a una meta planteada. Una vez estructurados los tableros, cada miembro del CCE podrá acceder a ellos y se le podrán asignar sus respectivas tareas.

Como primera meta se tiene establecido el manejo de redes sociales, esta fue la estructura planteada para dicho tablero:

Figura 8. Tablero Redes Sociales

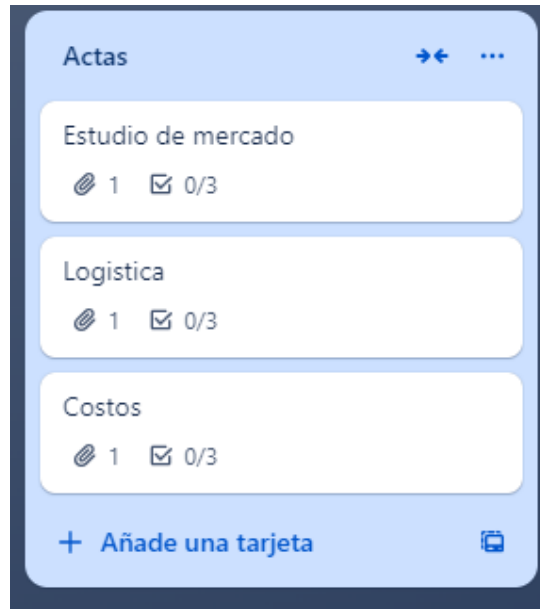


Tomado de Trello (2024)

En este tablero se puede evidenciar lo planteado anteriormente, se encuentra la grilla de contenidos adjunta en el tablero correspondiente, en este caso de Instagram, seguidamente se encuentran las tareas asignadas a cada miembro del equipo, al momento de ser cumplida la tarea, esta es marcada como hecha y así llevar un control de quien ha realizado cuales tareas y en qué momento.

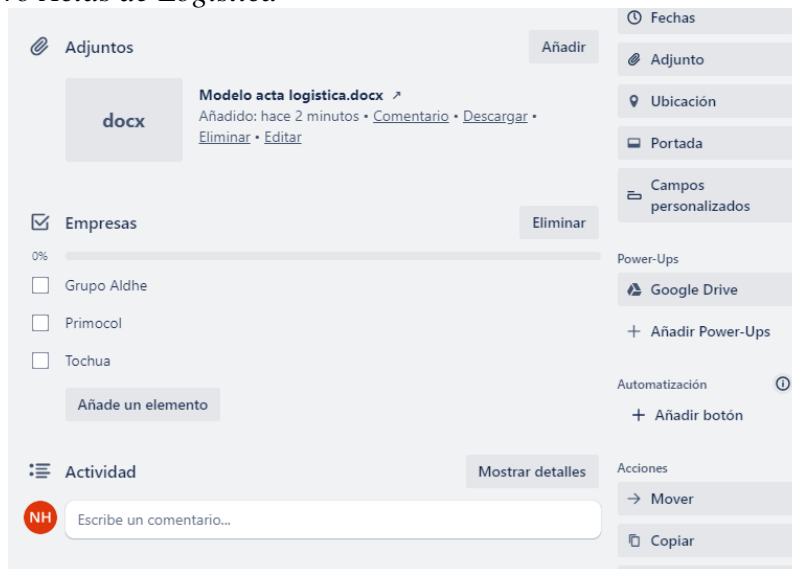
Para la siguiente meta o tablero que hace referencia a las actas de reunión de las diferentes consultorías se plantea esta distribución:

Figura 9. *Tablero Actas de Reunión*



Tomado de Trello (2024)

Figura 10. *Tablero Actas de Logística*



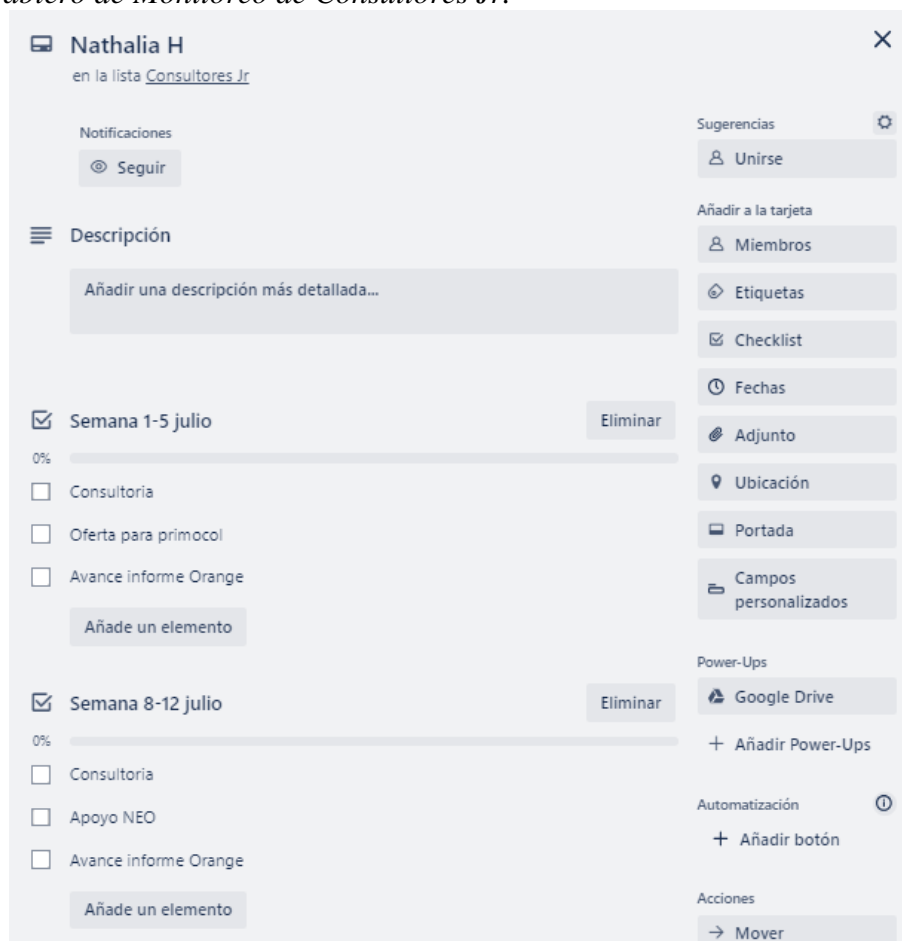
Tomado de Trello (2024)

En este tablero se puede evidenciar que como documento adjunto principal se tiene el formato que corresponde a las actas de reunión de consultorías, esto para facilitar al Consultor Jr.

Al momento de diligenciarla, adicionalmente se tiene un listado con las empresas con las que actualmente se está llevando un proceso de seguimiento, con el fin de monitorear el estado de estas.

Finalmente, para la última meta planteada que es el monitoreo de los Consultores Jr. Se plantea el siguiente tablero:

Figura 11. *Tablero de Monitoreo de Consultores Jr.*



Tomado de Trello (2024)

En este último tablero se mantiene un seguimiento del rendimiento de cada miembro del CCE, principalmente sus practicantes o Consultores Jr. En este tablero que se encuentra dividido por

miembro, cada uno tiene sus tareas asignadas semanalmente, las cuales debe marcar como realizadas y adjuntarlas en el respectivo tablero, si por algún motivo una tarea no puede ser completada, adjuntar la justificación y ajustar una nueva fecha para su cumplimiento. Y si por el otro lado una tarea que no estaba prevista para ser realizada esa semana se desarrolla, adjuntarla como trabajo adicional.

5.3.6 Responsable

Se establece que los practicantes sean los principales responsables del uso de Trello como herramienta facilitadora de procesos, son ellos los encargados de establecer la estructura de los tableros y de ser necesario realizar ajustes a estos mismos, de igual manera los otros miembros del CCE también harán parte del software para poder monitorear que se esté implementando de manera correcta.

5.3.7 Recursos

Con el fin de llevar a cabo la estrategia de mejora de manera efectiva, se han determinado y sugerido varios recursos importantes. Estos recursos están establecidos para garantizar que las actividades de planificación, ejecución y monitoreo de las acciones estratégicas se logren de manera exitosa y eficiente. Para este proyecto se espera que todos los miembros realicen sus actividades en las oficinas del CCE en Zona Franca Santander para aprovechar los recursos de las instalaciones.

Tecnología y herramientas:

Cada miembro del equipo debe tener asignado un computador o portátil con una conexión a internet estable y rápida que permita disfrutar de todas las funcionalidades de Trello,

adicionalmente se debe hacer el registro de cuentas de Trello para cada miembro, de primer momento la versión gratuita cuenta con todo lo necesario para el cumplimiento del plan, sin embargo, con el tiempo se puede evaluar si se considera necesario actualizar a Trello Premium.

Capacitación y formación

Seguidamente es necesario propagar sesiones de capacitación con los miembros del equipo sobre el funcionamiento de Trello, sus funciones básicas y avanzadas, así establecer los roles a seguir en este software, designar a una persona como administradora, que se encargará de configurar los tableros si es necesario y a quien acudirá principalmente si se presenta cualquier duda o ajuste.

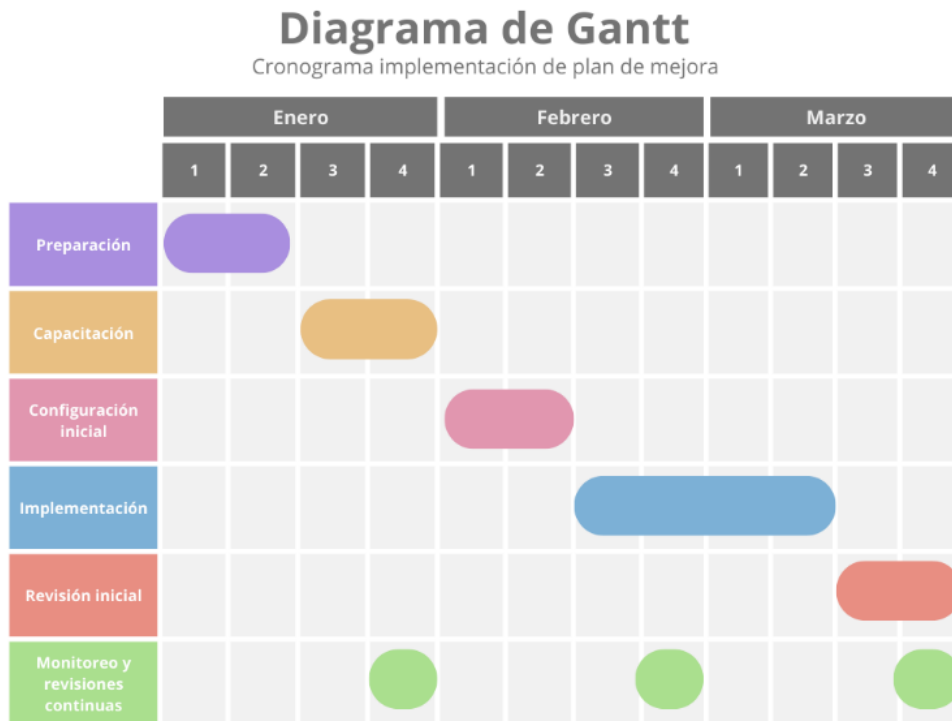
Configuración y personalización

Una vez establecidos los roles se procederá a la configuración final de los tableros previamente propuestos, incluyendo las respectivas tareas y miembros, al igual que la integración de Trello con otras herramientas como Drive que pueden facilitar la colaboración entre el equipo.

5.3.8 Cronograma

A continuación, se presentará un diagrama de Gantt que plasma el cronograma de 3 meses propuesto por el estudiante para la implementación del plan de mejora en la empresa:

Figura 12. Diagrama de Gantt



- *Preparación:* todos los miembros del equipo crean sus cuentas de Trello y se asigna el administrador.
- *Capacitación:* se realiza la capacitación inicial de todos los miembros del equipo para entender el funcionamiento de Trello.
- *Configuración inicial:* durante esta semana el administrador se encarga de configurar los tableros y las tareas de cada miembro para iniciar las actividades.
- *Implementación:* este será el periodo de prueba diario que tendrá en software donde sus miembros comenzaran a utilizarlo y ajustarse a su funcionamiento.
- *Revisión inicial:* después de los primeros meses usando Trello se realizará la primera revisión que determinará si los resultados son los esperados o si es necesario realizar ajustes.

- *Monitoreo y revisiones continuas:* como estipulado anteriormente, de manera periódica se realizarán revisiones en el manejo del software para garantizar su efectividad.

6. Conclusiones y recomendaciones

Durante el periodo de prácticas empresariales en el Centro de Consultoría Empresarial de la Universidad Santo Tomás, el estudiante adquirió conocimiento y experiencia que complementaron de manera significativa lo aprendido durante la formación académica en la carrera de Negocios Internacionales, donde se pudo poner en práctica y aplicar muchos conceptos y teorías en el ámbito laboral real.

Junto con el gran equipo de profesionales, gracias a esta experiencia se ampliaron y desarrollaron habilidades claves como el análisis de datos y elaboración de informes, por otro lado, la participación en asesorías con empresas del departamento proporcionó una visión más amplia e integral de los desafíos reales a los que actualmente se enfrentan las empresas, esta combinación de experiencias fueron transformadoras para poder enfrentar los futuros desafíos que la carrera profesional trae consigo.

Finalmente, en retribución a la experiencia brindada por el CCE y cumpliendo con el objetivo principal del presente trabajo, el practicante desea dejar a disposición el plan de mejora planteado del Sistema de Gestión de Proyectos Trello, con la finalidad de que el CCE siga creciendo y optimizando sus actividades para poder brindar el mejor servicio para sus clientes, de la mano del plan de mejora se quiere incentivar a implementar un espacio más colaborativo haciendo uso de las instalaciones de Zona Franca Santander, crear un espacio de trabajo entretenido y ameno para todos sus miembros.

Referencias

- Author, G. (2021b, febrero 12). *Conoce los principales tipos de consultoría en las que tu negocio puede invertir para explotar su potencial*. Rock Content - ES. <https://rockcontent.com/es/blog/tipos-de-consultoria/>
- CCE. (2024). Centro de Consultoría Empresarial. Universidad Santo Tomás Bucaramanga. <https://rsu.ustabuca.edu.co/index.php/inicio-consultoria-empresarial>
- Colombia: panorama general*. (s. f.). World Bank. <https://www.bancomundial.org/es/country/colombia/overview>
- Contrato/Convenio*. (s. f.-b). Minciencias. <https://minciencias.gov.co/glosario/contratoconvenio>
- Decreto 278 de 2021 (2022). Modificación de las Zonas Francas de Colombia MinCIT. Disponible. <https://www.mincit.gov.co/getattachment/f0812c48-d16a-428d8b28-e711c74a8d5b/Decreto-278-del-15-de-marzo-de-2021.aspx>
- Decreto 1370 de 2019 (2022). Ministerio de Hacienda y Crédito Público. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=98611
- Decreto 1165 de 2019 (2022). Ministerio de Hacienda y Crédito Público. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30036618>
- Decreto 1881 de 2021 (2022). Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. <https://www.mincit.gov.co/getattachment/42c3f83c-016c-440b-8ab5-29b33dbc2a14/Decreto-1881-del-30-de-diciembre-de-2021.aspx>
- Decreto 360 de 2021 (2022). Dirección de Impuestos y Aduanas Nacional <https://www.dian.gov.co/aduanas/aspectecmercancias/Origen1/1-1-1-1-Decreto-360-2021-Extracto-regulaciones-relacionadas-con-el-origen.pdf>

Decreto 933 de 2003 (2003). Universidad Piloto de Colombia.

<https://www.unipiloto.edu.co/descargas/Decreto-933-de-2003.pdf>

Decreto 055 de 2015 (2015). Universidad Piloto de Colombia.

<https://www.unipiloto.edu.co/descargas/decreto-055-de-2015.pdf>

European Knowledge Center for Information Technology. (2024, 7 febrero). Gestión de proyectos:

fases, metodologías y sistemas para dominarla. TIC Portal. Recuperado en 11 de junio de

2024 de <https://www.ticportal.es/glosario-tic/gestion-proyectos>

Importación. (s. f.). <https://www.dian.gov.co/aduanas/Paginas/Importacion.aspx>

Internacionalización: qué es, proceso, estrategias y ejemplos. (2023b, marzo 7). *Blog Hubspot*.

<https://blog.hubspot.es/sales/internacionalizacion>

Latam, S. (2024, 12 enero). *Estudio de mercado: qué es y cómo hacerlo*. Salesforce.

<https://www.salesforce.com/mx/blog/estudio-de-mercado/>

LegisComex. Sistema de Inteligencia Comercial. (s. f.).

<https://www.legiscomex.com/Documentos/politica-comercial-colombia-congreso-internacional-fitac-2016>

Morales, A. B. A. (2023, 10 febrero). *Análisis PESTEL para empresas: factores políticos y legales*.

Instituto Europeo de Asesoría Fiscal. <https://www.ineaf.es/tribuna/factores-politicos-legales-empresas/>

Naranjo, J. B. (2023, 8 junio). ¿Qué es la eficiencia operativa? *OBS Business School*.

<https://www.obsbusiness.school/blog/que-es-la-eficiencia-operativa>

Sánchez, S. T., Sánchez, S. T., & Sánchez, S. T. (2024, 30 abril). El desempleo en Colombia crece

hasta el 11,3% en marzo. *El País América Colombia*. <https://elpais.com/america-colombia/2024-04-30/el-desempleo-en-colombia-crece-hasta-el-113-en-marzo.html>

Torres, A. R. (2024, 8 mayo). La inflación completó 13 meses en descenso y cedió hasta 7,16% en abril de 2024. *Diario la República*. <https://www.larepublica.co/economia/inflacion-en-colombia-en-abril-de-2024-3857127>

Zonas Francas. (s/f). Gov.co. Recuperado el 21 de noviembre de 2024, de <https://www.mincit.gov.co/kids/haciendo-tesoros-desarrollo-empresarial/zonas-francas>