

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 la práctica empresarial realizada en Centro de Consultoría Empresarial de la
Universidad Santo Tomas.**

María Cecilia Morales González

**Informe de práctica presentado como requisito para optar por el título de Ingeniero
industrial**

Director

Juan Carlos Cadena Sarmiento.

Docente Ingeniería industrial

Universidad Santo Tomas, Bucaramanga

División de Ingenierías y Arquitectura

Facultad de Ingeniería Industrial

2017

Dedicatoria

A Dios, por permitirme cumplir esta meta llena de gozo y salud, además de ser mi guía y brindarme su protección a lo largo de mi carrera. A mi familia, por ser mi apoyo incondicional y mi motor para seguir adelante en momentos complicados y creer en mí en el transcurso de mi carrera profesional, sin ellos nada de esto fuera posible. A mis amigos, por la compañía incondicional, motivación y cariño que me brindaron para cumplir nuestros objetivos juntos. A la universidad Santo Tomas por ser mi formadora y brindarme la oportunidad y confiar en mi para realizar mis prácticas empresariales en sus instalaciones. A mis compañeros de prácticas por brindarme una dichosa experiencia laboral y compartir sus conocimientos conmigo.

Contenido

Resumen.....	5
Abstract.....	6
Introducción.....	7
1. Justificación.....	8
2. Objetivos.....	9
2.1 Objetivo general.....	9
2.2 Objetivos específicos.....	9
3. Marco referencial.....	10
4. Perfil de la empresa.....	12
4.1 Estructura Organizacional.....	12
4.1.1 Misión.....	12
4.1.2 Visión.....	13
4.1.3 Estructura Organizacional del Centro de Consultoría Empresarial.....	14
4.2 Portafolio de servicios.....	14
5. Actividades Realizadas.....	17
5.1 Apoyo al CCE.....	17
5.2 Apoyo en consultorías empresariales.....	17
5.3 Desarrollo de planes de trabajo y proyectos de las asesorías.....	18
6. Aportes.....	18
7. Recomendaciones.....	20
8. Lecciones aprendidas.....	21
9. Conclusiones.....	22
Referencias.....	23

Lista de figuras

Figura 1 Metodología para un proceso de Consultoría.	11
Figura 2 Estructura Organizacional del Centro de Consultoría Empresarial.....	14
Figura 3 Portafolio de servicios del CCE.	14
Figura 4 Servicios de entrenamiento empresarial.	16

Resumen

El presente informe tiene como propósito evidenciar las actividades realizadas durante mi periodo de prácticas empresariales ejecutadas en el Centro de consultoría empresarial de la Universidad Santo Tomas; modalidad que opte para para obtener el título profesional de ingeniero industrial.

En el Centro de Consultoría de Empresarial (CCE) de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga, se realizan labores de asesorías a la comunidad empresarial e instituciones en temas de procesos de internacionalización en Santander; orientado al fortalecimiento y desarrollo económico y productivo de la región. [1]

Coincidente del plan de acción y visión del CCE, el director de este decidió acudió a la facultad de ingeniería industrial en busca de expandir los servicios que ofrece y complementarlos con las facultades de un ingeniero industrial, acusa de tal decisión se abrió una vacante para brindar su apoyo y conocimiento en los procesos que se desempeñen en el CCE.

Palabras claves: Consultoría, proyectos, Asesorías, Empresas.

Abstract

The purpose of this report is to highlight the activities carried out during my period of business practices carried out in the Business Consulting Center of the Santo Tomas University; modality that opts to obtain the professional title of industrial engineer.

In the Business Consulting Center (BCC) of the Santo Tomás University Bucaramanga Section, consultancy work is carried out for the business community and institutions on issues of internationalization processes in Santander; oriented to the strengthening and economic and productive development of the region.

Coincident of the plan of action and vision of the BCC, the director of this decided to go to the faculty of industrial engineering in search of expanding the services offered and complement them with the faculties of an industrial engineer, accused of such decision opened a vacancy to provide your support and knowledge in the processes that are performed in the BCC.

Key words: Consulting, projects, Companies

Introducción

La necesidad de tener un apoyo en los procesos de internacionalización de las empresas llevo a la universidad Santo Tomas a crear un proyecto desde la facultad de negocios internacionales del cual surgió el CCE para brindar apoyo a pequeñas y medianas empresas del departamento de Santander. Posteriormente se articuló la facultad de ingeniería industrial a fin de brindar un apoyo más amplio a las empresas que acudan a los servicios que preste el CCE.

Así mismo el CCE busca acoplarse con la comunidad estudiantil de la universidad, motivo por el cual designo un espacio para estudiantes que deseen realizar sus practicas empresariales en sus instalaciones y poder aplicar sus conocimientos teóricos en un entorno real y profesional.

Por su parte, la academia exige exponer los conocimientos adquiridos en el proceso de enseñanza de la carrera profesional. La Universidad Santo Tomas, lugar donde desarrolle mi proceso educativo, ofrece diferentes modalidades de grado para adquirir el título profesional, donde se encuentra incluida la modalidad de práctica empresarial. Desde mi posición como estudiante y practicante de la universidad desempeñe en el CCE un apoyo en asesorías a empresas enfocadas en procesos de producción y calidad.

1. Justificación.

El presente trabajo se realiza a fin de enunciar las experiencias y los conocimientos obtenidos en el periodo de práctica empresarial en el Centro de Consultoría Empresarial de la Universidad Santo Tomás.

Lo anterior se realiza para evidenciar las competencias adquiridas durante el periodo como practicante de ingeniería industrial en el Centro de Consultoría; teniendo en cuenta que las competencias desarrolladas deben ser acordes al perfil de un ingeniero industrial de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga fortaleciendo las enseñanzas adquiridas en la academia con la visión del entorno laboral.

2. Objetivos.

2.1 Objetivo general.

Apoyar y aportar en el Centro de Consultoría Empresarial de la USTA en los procesos de asesorías a empresas en temáticas de producción, procesos, calidad, entre otras.

2.2 Objetivos específicos.

Fortalecer los conocimientos adquiridos durante el proceso académico de la carrera profesional cursada, ingeniería industrial.

Apoyar a los docentes consultores del CCE en el desarrollo de la línea de asesorías.

Apoyar las actividades dentro del desarrollo de las funciones del centro de consultoría.

3. Marco referencial

El Centro de Consultoría Empresarial lidera la proyección social empresarial de la Universidad Santo Tomás, trabajando en pro al desarrollo sostenible de la región, siendo generador de ideas para dar soluciones a las problemáticas que presente el sector empresarial del departamento de Santander. Poniendo a su disposición una red de conocimiento, mediante la interacción de actividades de docencia, investigación, consultoría y formación.

Siendo una entidad orientada al fortalecimiento y desarrollo económico y productivo de la región, mediante la oferta de servicios especializados dirigidos a la comunidad, empresas e instituciones que busquen lograr estándares superiores de competitividad nacional e interna. El CCE de la universidad Santo Tomas busca generar valor para los usuarios a través de un equipo multidisciplinar con visión global y altamente capacitado que asegure soluciones aplicables para las empresas e Instituciones que buscan lograr estándares de competitividad superiores, relaciones de largo plazo con sus clientes y aportar activamente al desarrollo de Santander.

El proceso de consultoría es una actividad conjunta del consultor y el cliente, encaminada a resolver un problema concreto y a aplicar cambios en la organización del cliente para la pronta solución de las dificultades por las cuáles la empresa pueda estar pasando. El proceso de consultoría se puede subdividir diversas fases, que induce al consultor y al cliente a ser sistemáticos y metódicos y a pasar de una fase a otra de forma lógica y temporal. Un ejemplo de una estructura de fases básicas y generales para un proceso de consultoría es la que se observa en la *figura 1*. No se puede aplicar un modelo universal a todos los problemas, pero

la metodología enmarcada en la *figura 1* constituye un buen marco para estructurar y planificar tareas y proyectos particulares. [2]

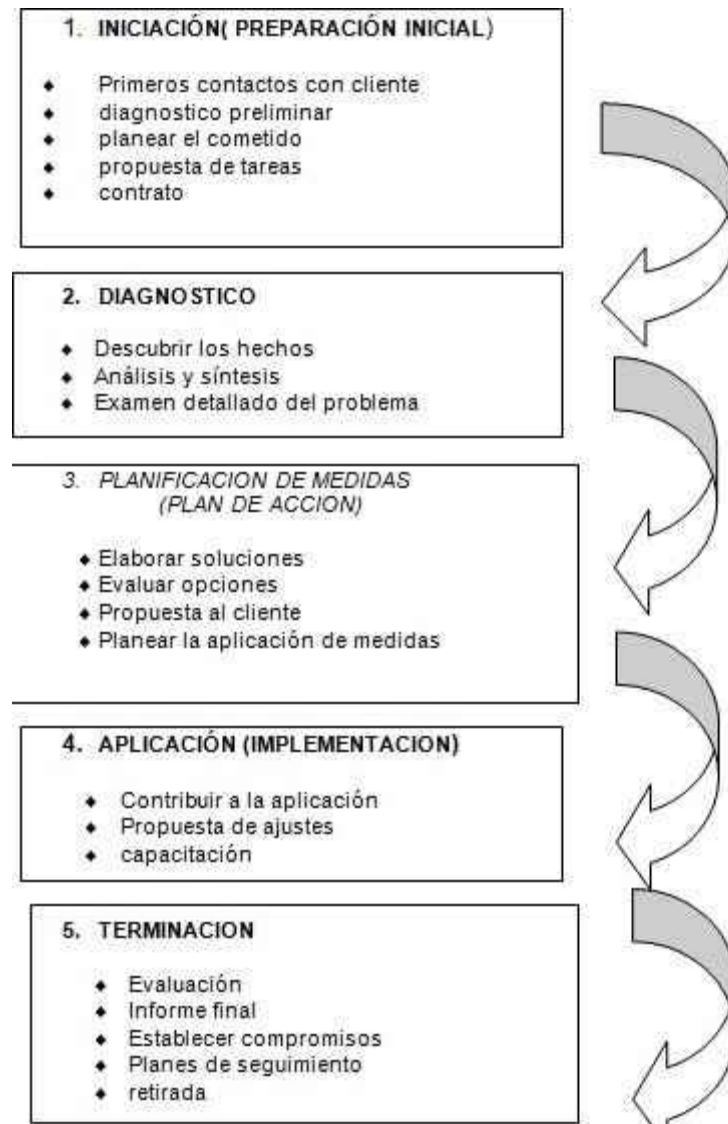


Figura 1 Metodología para un proceso de Consultoría. Fuente: gestiopolis, proceso de consultoría organizacional

Las consultorías en una empresa son una herramienta muy importante para mantener una posición en el mercado, o en su defecto comenzar a posicionarse en el mismo, las empresas permanentemente buscan crecer, lo cual se pueden lograr a través de estrategias las cuales, bien

desarrolladas, garanticen el éxito de una compañía. Una empresa tiene múltiples razones para contratar una consultoría, pero la que más sobresale es la necesidad de entender el mercado y los desafíos que en él se presentan [3]

4. Perfil de la empresa

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. [1]

4.1 Estructura Organizacional.

4.1.1 Misión.

Ofrecer servicios especializados multidisciplinarios, por medio de diversas modalidades, como: investigación - estudios, educación continuada, prácticas, pasantías, trabajos de grado, convenios de cooperación nacional, internacional e interadministrativa, proyectos de cofinanciación; como también asesorías y consultorías tendientes a dar solución a las

necesidades y al aprovechamiento de las oportunidades del tejido empresarial de la región. Y así propiciar la dinámica entre el sector académico y productivo y ser coparticipes del desarrollo económico sostenible.

4.1.2 Visión.

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 como una alternativa de atención directa al sector empresarial- Mipymes, quienes a su vez, habrán mejorado su productividad y competitividad, fortaleciéndose a la par con los sectores que contribuyen al crecimiento económico del país.

4.1.3 Estructura Organizacional del Centro de Consultoría Empresarial.



Figura 2 Estructura Organizacional del Centro de Consultoría Empresarial. Fuente: Centro de Consultoría Empresarial.

4.2 Portafolio de servicios



Figura 3 Portafolio de servicios del CCE. Fuente: Centro de Consultoría Empresarial

Dentro de su portafolio de servicios, el CCE maneja los siguientes servicios:

4.2.1 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. Las asesorías y consultorías que ofrece actualmente el CCE son:

- Gestión de mercados internacionales.
- Documentos y requerimientos para exportar e importar.
- Asesoría legal.
- Costos y cotizaciones internacionales.

4.2.2 Entrenamiento Empresarial.

Desde el entrenamiento empresarial el CCE busca ofrecer programas abiertos, dirigidos a la comunidad en general y a la medida de las necesidades de las organizaciones en los temas mostrados en la Figura 3.



Figura 4 Servicios de entrenamiento empresarial. Fuente: Centro de Consultoría Empresarial.

4.2.3 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.

5. Actividades Realizadas

Durante el desempeño de la práctica se me fue otorgado el cargo de: Profesional de apoyo en el Centro de Consultoría Empresarial USTA. Donde a lo largo de mi periodo de prácticas empresariales realice las siguientes tareas:

5.1 Apoyo al CCE.

La actividad consiste en brindar a todos los docentes consultores y colegas del centro ayuda en investigaciones, informes, recolección de datos y demás actividades que se realicen en el centro de consultoría, ejemplo de dichos trabajos están:

- Apoyo en revisión de formatos en el proyecto sennova.
- Apoyo en el informe de actividades 2016 y 2017
- Digitalización del registro de actividades del centro de consultoría empresarial.
- Apoyo en la red social de negocios ACOPI regional Santander en diligenciar y actualizar bases de datos de proveedores, compradores internacionales y expositores de los diferentes sectores que maneja la red social de negocios ACOPI GLOBAL – SISTEMA MODA Y TURISMO.

5.2 Apoyo en consultorías empresariales.

Como una de las labores misionales del CCE, se me asignaron dos casos de consultoría a empresas que acudieron al CCE para mejorar en aspectos acordes al perfil de un ingeniero industrial. La primera consultoría realizada fue a Zona Franca Santander bajo la temática de movilidad sostenible y la segunda fue la consultoría realizada a la empresa de Calzado Martha Avello respecto a manejo de costos de producción, cabe resaltar que las consultorías se realizaron con acompañamiento de un docente de la Facultad de ingeniería industrial.

5.3 Desarrollo de planes de trabajo y proyectos de las asesorías.

Posterior a las respectivas asesorías a las empresas mencionadas en el inciso anterior se procede a realizar un plan de acción para llevar a cabo los proyectos. Dichos planes se encuentran en forma de documentos en PDF en el anexo 1 y anexo 2.

6. Aportes

Durante la ejecución de la práctica se realizaron aportes que amplían las labores misionales del centro involucrándome de manera directa en las consultorías que se realizaban en el CCE, ejemplo de ello se evidencia en lo trabajado consecuente a lo trabajado en la asesoría de las empresas.

Seguido del plan para Zona Franca Santander se realizó la formulación de idea de movilidad sostenible en zona franca a forma de proyecto (anexo 3), con revisión bibliográfica y las fases del proyecto donde se determinó las actividades para completar el proyecto de movilidad sostenible; dentro de las actividades se propone diligenciar una encuesta, como herramienta de medición, a la comunidad con la finalidad de determinar los indicadores bases del proyecto además de preferencias en cuanto a movilidad de las personas recurrentes a la zona franca, la herramienta diseñada para el proyecto se evidenciar en el anexo 4. El mencionado proyecto se ejecutó hasta el diseño del instrumento de medición del proyecto, debido a demoras por parte de la administración de zona franca en la aprobación del cuestionario a aplicar.

Por otra parte, la empresa de calzado Martha Avello, se acercó al centro de consultoría para la asesoría sobre el manejo de los costos de producción y revisión de los mismos. Basados en la necesidad de la empresa y en lo tratado en la asesoría realizada se creó un plan de trabajo donde para realizar un sistema de costeo por órdenes de producción, que es el que más se amolda a la

manera que trabaja la empresa; así mismo se plantea la metodología para hacer entrega del sistema de costeo para la empresa. En primera instancia para el proyecto se realizó un diagnostico (anexo 5) donde se indago en la empresa sobre el control y orden que en él se manejan del cual se concluyó que la empresa no tiene la información suficiente debido a que esta no desglosa de manera correcta los ingresos, gastos, costos, utilidades, entre otros necesarios para el desarrollo de un sistema de costos por lo cual se le hicieron unas series de recomendaciones para que en un futuro se pueda aplicar un sistema de costeo en la empresa.

Conjunto a la asesoría del sistema de costeo la empresa Martha Avello, solicito una consultoría sobre el registro marca, como respuesta se realizó una investigación sobre el procedimiento para el registro de la marca evidenciado en el anexo 6; debido a que la empresa está en proceso de cambio de imagen no se le hizo acompañamiento en el registro de su marca y logo.

7. Recomendaciones

Es de resaltar que el CCE no lleva mucho tiempo en el mercado, se encuentra en la fase de darse a conocer en el mercado empresarial y comenzar a competir en él. El CCE ha logrado desempeñarse de manera favorable en ese aspecto logrando tener alianzas con Procolombia, Cámara de Comercio de Bucaramanga, Fenalco y la Zona Franca de Santander, realizando proyectos importantes con todas las entidades, además de tener proyectos ambiciosos para un futuro cercano. Sin embargo la mayor falencia que le veo al CCE es la falta de publicidad en redes que esta tiene. Creo que en el centro de consultoría debe haber mayor publicidad para que empresarios y estudiantes conozcan más de las actividades que realiza y se motiven a hacer parte de ellas. Si bien el CCE posee las redes sociales principales como lo son Facebook, Instagram y twitter, estas carecen de actualización en las noticias y actividades que realice el CCE; igualmente se tiene un espacio en la página web de la universidad donde aparte de importación básica de centro de consultoría como la misión, visión y portfolio de servicios.

8. Lecciones aprendidas

A lo largo de la práctica se logra la tarea de seguir aprendiendo y de comenzar a ganar experiencia en el entorno laboral, conocer los desafíos y comenzar a crecer como profesional y como persona, adquirir mayores responsabilidades y afrontar las responsabilidades de los proyectos que estaban a mi cargo. Otro aspecto que siento me va a servir a lo largo de mi carrera profesional es expresarme de mejor forma y de manera más seria con las personas que laboran conmigo, además de poco a poco adquirir un vocabulario más extenso y formal.

9. Conclusiones

El objetivo de cualquiera de las modalidades de grado es afianzar y fortalecer los conocimientos recibidos en las clases impartidas durante la carrera; la opción de prácticas siendo una de ellas logro cumplir con mis expectativas tanto de la carrera de ingeniería industrial como de la universidad Santo Tomas donde me brindaron la formación y comencé a crecer como profesional al ser el lugar donde me acogieron para realizar mis prácticas empresariales, donde empecé a entender y hacer parte de los procesos de una empresa y entender más sobre el ambiente laboral.

Referencias

- [1] «Usatabuca,» 1 12 2016. [En línea]. Available: <http://www.ustabuca.edu.co/post4664272/el-centro-de-consultoria-empresarial-una-apuesta-de-la-universidad-santo-tomas-al-desarrollo-regional->.
- [2] L. F. A. López, «Gestiopolis,» 15 06 2005. [En línea]. Available: <https://www.gestiopolis.com/el-proceso-de-consultoria-organizacional/>.
- [3] «Dinero,» 2016. [En línea]. Available: <http://www.dinero.com/edicion-impresa/negocios/articulo/la-importancia-de-la-consultaria-en-el-sector-empresarial/221898>.