

Informe práctica empresarial “Centro de Consultoría Empresarial USTA”

Juan Diego Rodríguez Rodríguez

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

Director

Carolina Barrios Mendoza

Magíster en administración

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2022

Contenido

Introducción.....	11
1. Informe práctica empresarial “Centro de Consultoría Empresarial USTA”	12
1.1 Justificación	12
2. Objetivos de la práctica	12
2.1 Objetivo general.....	12
2.2 Objetivos específicos.....	13
3. Perfil de la empresa - Universidad Santo Tomás	13
3.1 Universidad Santo Tomás.....	13
3.2 Misión institucional.....	14
3.3 Visión institucional	14
3.4 Estructura organizacional	15
4. Perfil de la empresa - Centro de Consultorías Empresarial.....	15
4.1 Centro de Consultoría Empresarial de la Universidad Santo Tomás	15
4.2 Misión institucional.....	16
4.3 Visión institucional	17
4.4 Portafolio de productos y servicios	17
4.4.1 Asesorías y consultorías	17
4.4.2 Entrenamiento empresarial	17
4.4.3 Proyectos de cofinanciación	18
4.4.4 Emprendimiento, creatividad e innovación empresarial	18
4.5 Jefe directo.....	18
5. Cargo y funciones realizadas	19

5.1 Cargo	19
5.2 Funciones asignadas	19
5.3 Descripción de las funciones asignadas	20
5.3.1 Acompañar el desarrollo de asesorías realizadas por los asesores del Centro de Consultorías a las empresas beneficiarias de los programas “Futuros Exportadores” y “Cierre de brechas”	20
5.3.2 Gestión y seguimiento de los avances que han realizado las empresas en los distintos programas de internacionalización mediante informes diarios, semanales y mensuales.	21
5.3.4 Programar, agendar y registrar las asesorías empresariales asignadas cada semana, en los programas “Futuros Exportadores” y “Cierre de brechas” que el Centro de Consultoría Empresarial tiene convenio.	22
5.3.5 Asegurar el cumplimiento de agendas, reuniones y actividades propias del desarrollo de cada programa.....	24
5.3.6 Identificación del potencial exportador de las empresas del programa “Futuros Exportadores” que el Centro de Consultoría Empresarial tiene convenio.	24
5.3.7 Diseñar estrategias de posicionamiento en Instagram para el Centro de Consultorías Empresarial.....	25
6. Marco conceptual y normativo utilizado para el desarrollo de las funciones desempeñadas ...	26
7. Aportes	28
7.1 Del practicante a la empresa	28
7.2 De la empresa al practicante	30
8. Conclusiones	31
9. Recomendaciones.....	31

Referencias34

Lista de figuras

Figura 1. <i>Organigrama USTA seccional Bucaramanga</i>	15
Figura 2. <i>Evidencia de Apoyo en las Consultorías del Programa “Cierre de Brechas”</i>	21
Figura 3. <i>Evidencia de Apoyo en las Consultorías del Programa “Futuros Exportadores”</i>	21
Figura 4. <i>Evidencia de Apoyo de los avances registrados en actas</i>	22
Figura 5. <i>Evidencia de Apoyo de las asesorías programadas</i>	23
Figura 6. <i>Evidencia de Apoyo de las actas registradas en bases de datos</i>	23
Figura 7. <i>Evidencia de Apoyo del cumplimiento de las agendas programadas</i>	24
Figura 8. <i>Evidencia de Apoyo de las métricas para el periodo de marzo</i>	29
Figura 9. <i>Evidencia de Apoyo de las métricas para el periodo de abril</i>	29
Figura 10. <i>Evidencia de Apoyo de los contenidos con mayor interacción del año 2022</i>	30

Resumen

Este documento detalla el informe final de la pasantía realizada en el Centro de Consultoría Empresarial de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga para obtener el título de Profesional en Negocios Internacionales. En el documento se describen las funciones asignadas durante la pasantía, los programas apoyados, las asesorías brindadas a las empresas y los logros obtenidos, las cuales se realizan en colaboración con consultores de diferentes firmas de consultoría, con el fin de que el estudiante pueda aplicar las habilidades y conocimientos adquiridos en la formación académica al mundo laboral y así lograr los objetivos de la pasantía.

Palabras clave: Centro de Consultoría, pasantía, funciones, consultores

Abstract

This document is the final report of the internship carried out at the Business Consulting Center of the Universidad Santo Tomas to obtain the degree of Professional in International Business. The document describes the functions assigned during the internship, the programs supported, the advice provided to companies, and the achievements, which are carried out in collaboration with consultants from different consulting firms so that the student can apply the skills and knowledge acquired in the academic training to the world of work and thus achieve the objectives of the internship.

Keywords: Consulting Center, internship, functions, consultants

Glosario

Asesoría empresarial: es el servicio que los conocedores de los negocios establecen para brindar apoyo a las empresas en ciertos asuntos. Los cuales, en un principio suelen ser difíciles de dominar, pero al ser sumamente importantes en una negociación empresarial, es necesario conocerlos. (Euroinnova Business School, 2022).

Base de datos: es una recopilación de datos, estructurados o no estructurados, que reside en una plataforma de cloud computing privada, pública o híbrida. (Oracle, s.f.).

Consultoría: servicio de asesoramiento especializado e independiente, en el que un profesional sirve de apoyo a una organización con el objetivo de generar soluciones específicas a sus problemas internos, mediante una metodología de trabajo práctica y orientada. El propósito es ayudar a la empresa para que alcance objetivos estratégicos como la competitividad y la productividad, a través de la evaluación de su gestión y el descubrimiento de sus oportunidades. (Sánchez, 2007).

Convenio: un convenio es un acuerdo de voluntades entre dos o más personas o instituciones. Por otro lado, se entiende por convenio de cooperación interinstitucional a todo acto celebrado entre una institución y otras personas jurídicas de derecho público o privado, nacionales o extranjeras y cuya finalidad es aprovechar mutuamente sus recursos o fortalezas. (Universidad Nacional de Piura. s. f.).

Embudo de conversión: es un término de marketing digital que engloba el proceso y los distintos pasos que un usuario da dentro de la web hasta cumplir un objetivo, ya sea completar una transacción o dejar sus datos en un formulario. (ISDI, 2021).

Engagement: es un término original del inglés que, en español, se usa para determinar el compromiso que se establece entre una marca y su audiencia en las distintas comunicaciones que producen entre sí. (Mafra, 2021).

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: el término internacionalización se emplea para designar la capacidad que alcanza una empresa de poder comercializar sus productos o localizarse en otro país del mundo, que no sea su país de origen. (Quiroa, M. 2021).

KPI: son indicadores que miden el desempeño de la empresa en un proceso, estrategia o acción específica. (SYDLE. s. f.).

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).

Programa Cierre de Brechas: es una convocatoria liderada por Cámara de Comercio de Bucaramanga, la Universidad Santo Tomás y Procolombia que en identificar empresas que

pertenecen al programa “Futuros Exportadores” que aún no han exportado para que a través de diferentes Programas de Adecuación dependiendo de la necesidad identificada y con el acompañamiento de expertos, se genera el conocimiento y las acciones necesarias para el cierre de las brechas. (Procolombia, s.f.).

Stakeholder: es una palabra del inglés que, en el ámbito empresarial, significa ‘interesado’ o ‘parte interesada’, y que se refiere a todas aquellas personas u organizaciones afectadas por las actividades y las decisiones de una empresa. (Significados, s.f.).

Zona Franca: se define como un área geográfica delimitada dentro del territorio nacional, en donde se desarrollan actividades industriales de bienes y de servicios o actividades comerciales, bajo una normativa especial en materia tributaria, aduanera y de comercio exterior. (Colombiatrade, s.f.).

Introducción

El presente documento presenta un informe detallado de las actividades y funciones realizadas durante el periodo de prácticas empresariales en el Centro de Consultorías Empresarial ubicado en Zona Franca Santander. La pasantía, como una de las cuatro opciones de grado para la facultad de Negocios Internacionales, permite a sus estudiantes validar y reforzar los conocimientos adquiridos durante su formación académica, ampliando así su visión y experiencia dentro de un contexto empresarial globalizado. A continuación, se detallan las funciones y actividades asignadas junto con los aportes desarrollados durante la práctica profesional las cuales se desarrollaron en un periodo de seis meses, desde el 02 de febrero del año 2022 hasta el 02 de agosto del año 2022.

1. Informe práctica empresarial “Centro de Consultoría Empresarial USTA”

1.1 Justificación

El Centro Consultoría Empresarial de la Universidad Santo Tomás, es una unidad estratégica de servicio orientada al fortalecimiento económico y la competitividad de los sectores productivos estratégicos de la región, mediante la oferta de servicios especializados en temas gerenciales para la internacionalización, dirigidos a la comunidad empresarial y a las instituciones que propenden por lograr estándares superiores de competitividad a nivel internacional y nacional (Centro de Consultorías Empresarial, 2022).

Las prácticas profesionales hechas en el Centro de Consultorías se convierten así en uno de los pasos más importantes para el estudiante en su proceso de culminación académica, pues permite formar, reforzar, validar y ampliar sus conocimientos y perspectivas del mundo empresarial en un contexto más globalizado, enfrentar retos y encontrar oportunidades de negocios para contribuir al tejido empresarial colombiano en busca de ampliar tu oferta exportable.

2. Objetivos de la práctica

2.1 Objetivo general

Consolidar los conocimientos obtenidos durante el proceso de formación profesional y académica en la carrera de Negocios Internacionales, mediante el apoyo y gestión de estrategias y actividades de consultoría empresarial.

2.2 Objetivos específicos

Apoyar a los consultores en el desarrollo de asesorías en proceso de internacionalización a empresas que han sido beneficiadas por pertenecer a programas que tienen convenios con Cámara de Comercio de Bucaramanga, Procolombia y la Universidad: “Programa “Programa Futuros Exportadores” y “Programa Cierre de Brechas”.

Elaboración de estudios de mercado y estudio de barreras arancelarias y vistos buenos para establecer oportunidades en mercados específicos para las empresas que han participado en los procesos de internacionalización del Centro de Consultorías.

Apoyar en la validación de la información de las empresas nuevas que adquieren los servicios del Centro de Consultoría Empresarial.

Gestionar y llevar a cabo seguimiento de los avances que han realizado las empresas en los distintos programas de internacionalización.

Desarrollar y llevar a cabo el desarrollo una estrategia digital que aumente el posicionamiento y la interacción de los usuarios que siguen la cuenta del centro de consultorías en Instagram.

3. Perfil de la empresa - Universidad Santo Tomás

3.1 Universidad Santo Tomás

La Universidad Santo Tomás es una Institución de Educación Superior católica de carácter privado, sin ánimo de lucro y de orden nacional. Hace presencia en cinco ciudades del país con sedes y seccionales en Bogotá, Bucaramanga, Medellín, Tunja y Villavicencio en la modalidad presencial y 23 Centros de Atención Universitaria CAU en la modalidad Abierta y a Distancia.

3.2 Misión institucional

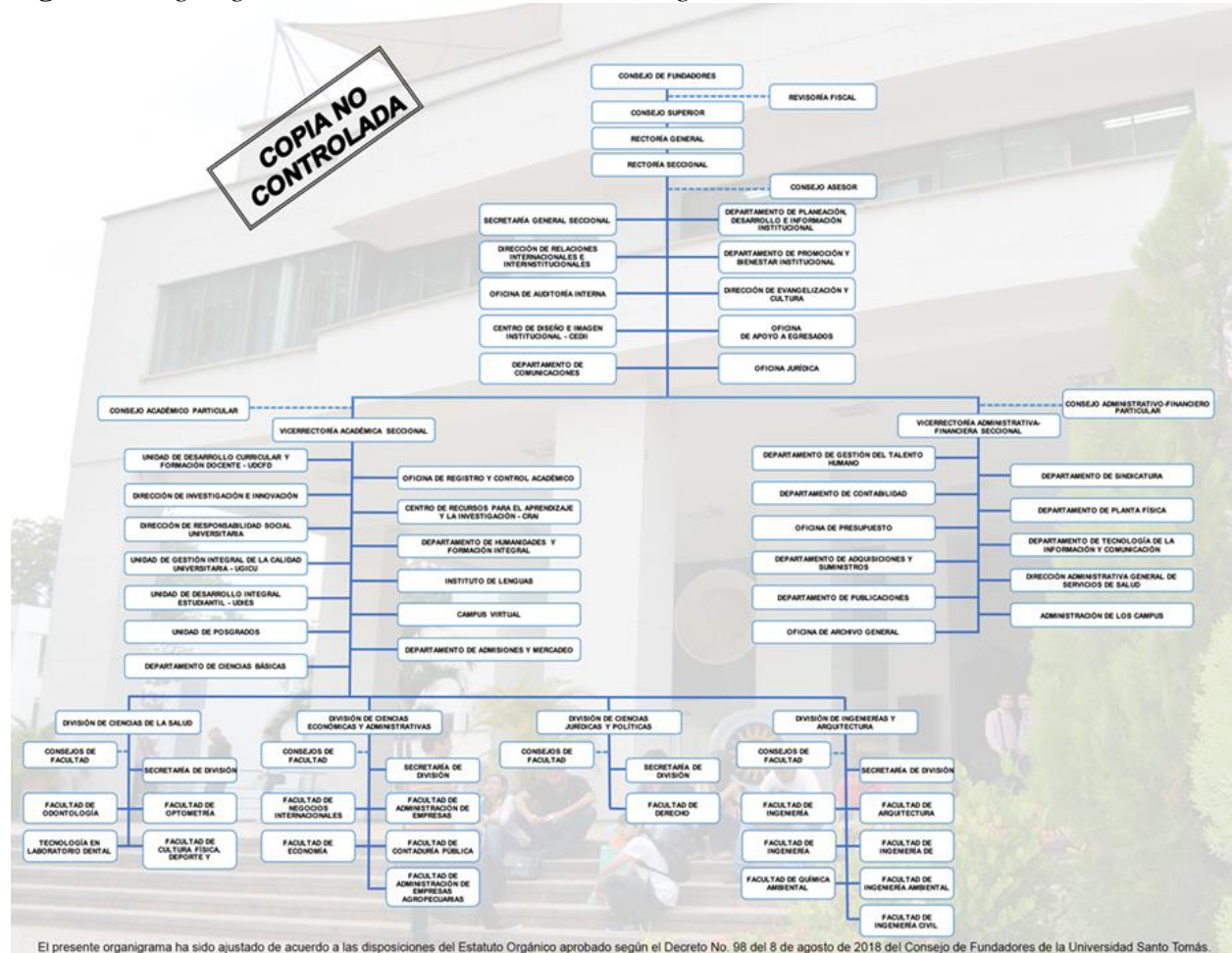
La Misión de la Universidad Santo Tomás, inspirada en el pensamiento humanista cristiano de Santo Tomás de Aquino, consiste en promover la formación integral de las personas, en el campo de la educación superior, mediante acciones y procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación y proyección social, para que respondan de manera ética, creativa y crítica a las exigencias de la vida humana, y para que estén en condiciones de aportar soluciones a las problemáticas y a las necesidades de la sociedad y del país (Estatuto Orgánico Universidad Santo Tomás, 2018, p.17).

3.3 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 (Plan Integral Multicampus y Plan General de Desarrollo, 2016, p.5).

3.4 Estructura organizacional

Figura 1. Organigrama USTA seccional Bucaramanga



Tomado de Universidad Santo Tomás (2022).

4. Perfil de la empresa - Centro de Consultorías Empresarial

4.1 Centro de Consultoría Empresarial de la Universidad Santo Tomás

Una unidad estratégica de servicio orientada al fortalecimiento económico y la competitividad de los sectores productivos estratégicos de la región, mediante la oferta de servicios especializados en temas gerenciales para la internacionalización, dirigidos a la comunidad empresarial y a las instituciones que propenden por lograr estándares superiores de competitividad

a nivel internacional y nacional. (Centro de Consultoría Empresarial, 2021) 4.2 Misión Institucional 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, 2021).

4.2 Misión institucional

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, 2021).

4.3 Visión institucional

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.

4.4 Portafolio de productos y servicios

4.4.1 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. (Centro de Consultoría Empresarial, 2021).

4.4.2 Entrenamiento empresarial

El centro de consultorías busca ofrecer programas abiertos, dirigidos a la comunidad en general y a la medida de las necesidades de las organizaciones en diferentes temas gerenciales, marketing, fortalecimiento empresarial e internacionalización. (Centro de Consultoría Empresarial, 2021).

4.4.3 Proyectos de cofinanciación

El CCE gestionará recursos de cofinanciación del orden internacional, nacional y regional; tanto en el sector público como privado, en beneficio de los sectores económicos y sociales de la región, como proponente (ejecutor) de los proyectos, o aliado en la ejecución de estos, a través de las capacidades técnicas, administrativas y financieras de que dispone la Universidad. (Centro de Consultoría Empresarial, 2021).

4.4.4 Emprendimiento, creatividad e innovación empresarial

El CCE se convierte en un aliado estratégico para incursionar en nuevos mercados internacionales con acompañamiento permanente a emprendedores, empleando metodologías como:

- Lego's Serious Play
- The Canvas Business Model
- Lean Startup
- Empathy Map
- Design Thinking

Contribuyendo a la creación y fortalecimiento de nuevos emprendimientos, y modelo de negocios orientados a atender las necesidades del mercado internacional. (Centro de Consultoría Empresarial, 2021).

4.5 Jefe directo

- 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.
- E-mail: carolina.barrios@ustabuca.edu.co, ccomp@ustabuca.edu.co

5. Cargo y funciones realizadas

5.1 Cargo

Cargo: Consultor Junior

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

Correo: ccomp@ustabuca.edu.co

Jefe Inmediato: Carolina Barrios Mendoza

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

Periodo de práctica empresarial: 02 de febrero a 02 de agosto de 2022

5.2 Funciones asignadas

Acompañar y apoyar al desarrollo de las asesorías realizadas por los asesores del Centro de Consultorías a las empresas beneficiarias de los programas “Futuros Exportadores” y “Cierre de brechas”.

Gestión y seguimiento de los avances que han realizado las empresas en los distintos programas de internacionalización mediante informes diarios, semanales y mensuales.

Programar, agendar y registrar las asesorías empresariales asignadas en las bases de datos, para los programas “Futuros Exportadores” y “Cierre de brechas” que el Centro de Consultoría Empresarial tiene convenio.

Asegurar el cumplimiento de agendas, reuniones y actividades propias del desarrollo de cada programa.

Identificación del potencial exportador de las empresas del programa “Futuros Exportadores” que el Centro de Consultoría Empresarial tiene convenio.

Diseñar estrategias de posicionamiento en Instagram para el Centro de Consultorías Empresarial.

5.3 Descripción de las funciones asignadas

5.3.1 Acompañar el desarrollo de asesorías realizadas por los asesores del Centro de Consultorías a las empresas beneficiarias de los programas “Futuros Exportadores” y “Cierre de brechas”

Acompañamiento a distintas empresas en los programas “Cierre de Brechas” y “Futuros Exportadores” en los ámbitos de: Determinación de costos logísticos, investigación de Mercados Internacionales, legislación y trámites de exportación, determinación de costos de producción y creación de un sistema de costeo. Tales actividades consisten en grabación y documentación de las reuniones, seguimiento y control de los avances de las empresas, así como ofrecer apoyo a los consultores del Centro de Consultorías y empresas, entre otros.

Figura 2. Evidencia de Apoyo en las Consultorías del Programa “Cierre de Brechas”

NOMBRE DEL TRABAJADOR	PROCESO	TARIFA POR TAPAS (cantidad de pares)	CAPACIDAD MÁXIMA DE TAPAS AL DIA	TOTAL PAGO TARIFA POR DIA	UNIDADES A PRODUCIR	TOTAL POR PAR
Trabajador #1	Corte	\$ 1.200	40	\$ 48.000	40	\$ 1.200
Trabajador #2	Tejido	\$ 1.000	30	\$ 30.000	30	\$ 1.000
Trabajador #3	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #4	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #5	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #6	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #7	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #8	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #9	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #10	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #11	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #12	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #13	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #14	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #15	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #16	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #17	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #18	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #19	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #20	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #21	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #22	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #23	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #24	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #25	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #26	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #27	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #28	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #29	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #30	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #31	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #32	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #33	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #34	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #35	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #36	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #37	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #38	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #39	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #40	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #41	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #42	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #43	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #44	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #45	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #46	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #47	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #48	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #49	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #50	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #51	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #52	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #53	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #54	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #55	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #56	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #57	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #58	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #59	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #60	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #61	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #62	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #63	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #64	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #65	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #66	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #67	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #68	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #69	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #70	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #71	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #72	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #73	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #74	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #75	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #76	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #77	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #78	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #79	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #80	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #81	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #82	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #83	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #84	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #85	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #86	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #87	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #88	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #89	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #90	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #91	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #92	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #93	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #94	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #95	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #96	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #97	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #98	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #99	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
Trabajador #100	Tejido	\$ 300	120	\$ 36.000	120	\$ 300
MANO DE OBRA OBJETIVA CORDON (VALOR UNIDAD TOTAL)				\$ 1.080.000	100	\$ 10.700

Adaptado de Calzado Lesmar S.A.S (2022).

Figura 3. Evidencia de Apoyo en las Consultorías del Programa “Futuros Exportadores”

The screenshot shows a web application interface for market analysis. At the top, there are filters for 'Sector', 'Subsector', and 'Producto'. The main content area displays 'Cadena' and 'Partida arancelaria'. Below this, there is a search bar with the text '10010 - Productos a base de cereales obtenidos por molienda o trillado, p.e. harinas, copos de maíz'. The interface shows 'Principales Países Potenciales' with a grid of countries and their respective scores and star ratings: Panamá (Puntaje: 1.0, 1. Campión - estrella), Honduras (Puntaje: 0.9858, 1. Campión - estrella), Costa Rica (Puntaje: 0.9755, 1. Campión - estrella), Hong Kong (Puntaje: 0.9561, 1. Campión - estrella), and Canadá (Puntaje: 0.8483, 1. Campión - estrella). At the bottom, there is a section for 'Cuadrantes de potencialidad' with a legend for '1. Campión - estrella', '2. Oportunidad con alto potencial', '3. Campión en crecimiento', '4. Promedio', and '5. Fortalecimiento con poca oportunidad en el sector'. There are also buttons for 'Ver de comparati' and 'Ocultar'.

Adaptado de Pluke Colombia (2022).

5.3.2 Gestión y seguimiento de los avances que han realizado las empresas en los distintos programas de internacionalización mediante informes diarios, semanales y mensuales

Gestión y seguimiento de los avances realizados en las asesorías diariamente, mediante informes donde se detallan las horas, temas, objetivos, compromisos y evidencias de cada reunión con las empresas con el propósito de comunicar información y avances relevantes para los stakeholders así como analizar y mejorar los procesos, los informes se guardan en la carpeta digital “CCE digital”.

Figura 4. Evidencia de Apoyo de los avances registrados en actas

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS		ACTA DE REUNIÓN CENTRO DE CONSULTORIA EMPRESARIAL (CCE)				Centro Consultoría Empresarial	
Acta de Reunión Hecha por		Pasante		Nombre			
		Consultor Jr.		x		Juan Diego Rodríguez	
Fecha		Día	Mes	Año	Hora de Inicio	Hora de Cierre	
		16	06	2022	03:00 p.m.	03:08 p.m.	
Lugar de la Reunión		Presencial		Dirección			
		Virtual		x		Microsoft Teams	
Tipo de Consultoría		Entrenamiento Grupal		Acompañamiento Individual		x	
Convenio		CCB - USTA		Programa		Futuros Exportadores	
						Sesión No. 01	
Tema Principal de la Reunión		FE – Retomando asesorías					
Objetivo(s) de la Reunión		Continuación de las asesorías y toma de contacto					
Participantes							
No.	Nombre	Cargo	Empresa / Institución	Asistió *	Observaciones		

Tomado de Centro de Consultorías Empresarial (2022).

5.3.4 Programar, agendar y registrar las asesorías empresariales asignadas cada semana, en los programas “Futuros Exportadores” y “Cierre de brechas” que el Centro de Consultoría Empresarial tiene convenio

Programar las asesorías empresariales de los programas “Futuros Exportadores” y “Cierre de brechas” a empresas ya validadas en las bases de datos del Centro de Consultorías Empresarial en Alianza con Procolombia y Cámara de Comercio Bucaramanga. Las empresas validadas son aquellas que tienen intención exportadora y cumplen los requisitos del programa, a las cuales se les hace plan de asesorías de 10 horas totales para cada empresa, en las cuales se van desarrollando los temas teniendo en cuenta la experiencia cada empresa en procesos de internacionalización, siendo las empresas más experimentadas en estos procesos las que terminan el programa más rápido. Dentro de cada asesoría hay entregables y compromisos que las empresas deben cumplir si desean seguir continuando el proceso, el propósito final del programa es que las empresas una vez culminen sus asesorías, puedan animarse a exportar.

Sin embargo, las empresas que habiendo participado en el programa “Futuros Exportadores” y no han empezado su proceso de internacionalización, pasan al programa “Cierre de Brechas” cuyo propósito consiste en cerrar las brechas de conocimiento que aún tienen los

empresarios en temas de internacionalización. El programa “Cierre de Brechas” es más especializado y por lo tanto más corto, contando con un total de 8 horas por empresa con programaciones de reunión cada semana.

Las plataformas utilizadas para llevar a cabo las reuniones son Microsoft Teams y Google Meets, donde cada asesoría se agenda teniendo en cuenta la disponibilidad del empresario y del consultor senior asignado, una vez terminada cada asesoría se redacta un informe diario que se guarda en la carpeta almacenada en la nube “CCE digital” y se actualiza la base de datos. En dado caso que se presente algún imprevisto por alguna de las partes que no permita realizar la reunión, se procederá a reagendar en los próximos días disponibles.

Figura 5. Evidencia de Apoyo de las asesorías programadas



Tomado de Centro de Consultorías Empresarial (2022).

Figura 6. Evidencia de Apoyo de las actas registradas en bases de datos

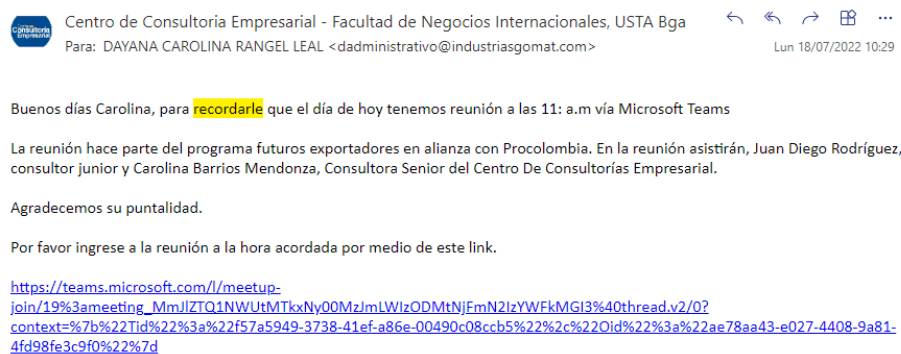
Nombre	Modificado	Modificado por	Tamaño de archi...	Compartir
Acta No. 1 - 16-05-22.docx	14 de julio	JUAN DIEGO RODRIGUEZ	179 KB	Compartido
Acta No. 2 - 17-05-22.docx	14 de julio	JUAN DIEGO RODRIGUEZ	73,5 KB	Compartido
Acta No. 3 - 20-05-22.docx	14 de julio	JUAN DIEGO RODRIGUEZ	530 KB	Compartido

Tomado de Centro de Consultorías Empresarial (2022).

5.3.5 Asegurar el cumplimiento de agendas, reuniones y actividades propias del desarrollo de cada programa

Complementando la gestión y acompañamiento en las asesorías, el asegurar el cumplimiento de las agendas fue un factor importante para el éxito de los programas en el periodo de las prácticas empresariales. Se ha visto en muchos casos que los empresarios olvidan sus agendas, deben posponerlas, o no envían los entregables de cada asesoría debido a múltiples factores, entre ellos, su horario tan variable o imprevistos en las empresas. Por ello es necesario tener una aproximación más personal vía E-mail, teléfono u otro medio de contacto, para recordar las fechas de las reuniones y los entregables, volver a programar reuniones para otras fechas de ser necesario, aclarar dudas, entre otros.

Figura 7. Evidencia de Apoyo del cumplimiento de las agendas programadas



Tomado de Centro de Consultorías Empresarial (2022).

5.3.6 Identificación del potencial exportador de las empresas del programa “Futuros Exportadores” que el Centro de Consultoría Empresarial tiene convenio

Identificación del potencial exportador de las empresas mediante filtros de validación que generalmente se hace en la primera asesoría del programa, la cual busca evaluar el perfil de la

empresa, producto y/o servicio, topes de ventas del año anterior, existencia del RUT, entre otras documentaciones, para así poder determinar su potencial de exportación. De cumplir con los requisitos, los procesos de selección continúan y las empresas pasan a considerarse “con potencial”, para posteriormente pasar a los planes: asesorías, comercial o abandono. Teniendo en cuenta lo anterior, se traza una ruta de trabajo para cada empresa, que se va desarrollando y ejecutando durante el tiempo que cada empresa permanezca en el programa. Debido que la información pertenece a Procolomia y contiene información sensible de las empresas no es posible compartir información de las evidencias.

5.3.7 Diseñar estrategias de posicionamiento en Instagram para el Centro de Consultorías Empresarial

Desarrollo e implementación de una estrategia en redes sociales para el centro de consultorías, que consistió en un primer análisis de su relevancia en redes sociales, la cual mostró bajos porcentajes de engagement y relevancia para sus cuentas de: Twitter, Facebook e Instagram. Por lo tanto, como primera medida se decidió:

1. Definir objetivos de engagement y alcance en redes sociales.
2. Definir audiencias a las que se va a dirigir el Centro de Consultorías.
3. Centrarse en la red social con más relevancia para las audiencias: Instagram y LinkedIn.
4. Concentrar esfuerzos en las métricas más esenciales para medir el impacto de la estrategia.

Los objetivos definidos para esta estrategia son: Atraer a empresarios de Santander y generar intereses en los servicios del centro de consultorías para que posteriormente se hagan clientes, atraer a estudiantes del área de negocios mediante contenido educativo para aumentar las interacciones en redes sociales. Para lo cual el primer paso del embudo de conversión será atraer

visitantes, empresarios de Santander y estudiantes de la facultad de negocios internacionales. Aumentando el conocimiento de los servicios que ofrece el Centro de Consultorías y creando contenido educativo. Se implementaron además KPI's y audiencias clave para implementar la estrategia.

Una vez definida la estrategia, el primer paso el embudo de ventas se procedió a: Crear imágenes, medios, video, entre otros. Con contenido educativo relacionado a: Mercados Internacionales, Noticias comerciales en el sector Santander, Normatividad, entre otros. Aumentando el conocimiento de los servicios que ofrece el Centro de Consultorías. Se implementaron además KPI's y audiencias clave para implementar la estrategia.

6. Marco conceptual y normativo utilizado para el desarrollo de las funciones desempeñadas

Normatividad Legal Zona Franca Santander

- 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.
- Decreto 1370 de 2019 – Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Por el cual se reglamenta el parágrafo del art. 459 del Estatuto Tributario.

Normatividad utilizada 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 como resultado de la implementación del nuevo Sistema de Información Cambiaria.

*Normatividad Reglamento de Práctica Empresarial de la Universidad Santo Tomás –
Negocios Internacionales*

- Art.34. Obligatoriedad. Todo Estudiante, finalizado su PLAN DE ESTUDIOS, debe cumplir una de las opciones siguientes para optar el título profesional en Negocios Internacionales.
- En el capítulo II de dicho reglamento, se especifica lo siguiente sobre las prácticas empresariales lo siguiente:
- Art. 21 Concepto. Llámase Práctica Empresarial a las funciones realizadas en una empresa, nacional o internacional, con el fin de validar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación profesional, la cual debe fundamentarse en los perfiles, ocupacional y profesional definidos por el Programa.
- Art. 22 Objetivos de la Práctica Empresarial. Con el desarrollo de la Práctica Empresarial de los estudiantes se procura:
 - A. Promover la aplicación de valores éticos y morales en el desempeño de las funciones encomendadas.

- B. Proyectar la imagen de la Universidad en el entorno empresarial nacional e internacional.
- C. Fortalecer la relación Universidad Empresa.
- D. Propiciar oportunidades de vinculación y desempeño en el ámbito laboral.
- E. Convalidar los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas en la formación profesional, con la realidad empresarial.
- F. Propender por la calidad y la excelencia de los procesos en los que participa

7. Aportes

7.1 Del practicante a la empresa

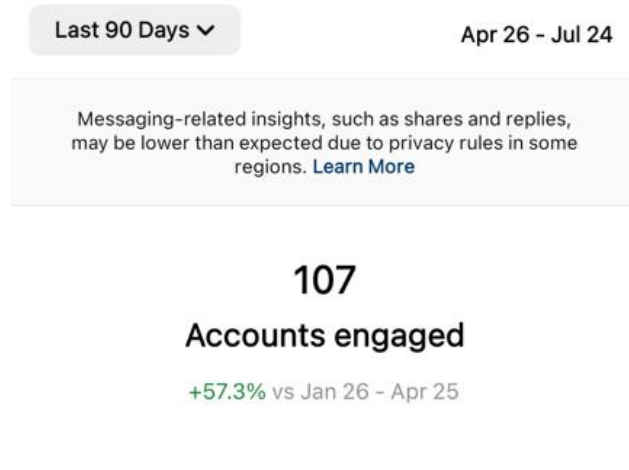
Dentro del primer mes desde la implementación de la estrategia digital (marzo 26 hasta abril 21), se logró la asombrosa cifra de 6,200% de engagement y un alcance del +631%. Este aumento significado evidencia el éxito de su estrategia, para los meses de abril hasta Julio, el Engagement se mantuvo en un crecimiento estable del +57% y una interacción en los contenidos de más del 150%, siendo los contenidos con mayor interacción a comparación con los del año pasado. Cumpliendo así parte de los objetivos: Aumentar el engagement y alcance de la cuenta. Aunque las audiencias del área de negocios internacionales mostraron una gran respuesta a los contenidos, no fue así para los empresarios. La mayoría de los empresarios que entran a los programas de consultorías lo hacen de manera directa con convenios y no por el contenido mostrado en redes. Mi recomendación es experimentar con la plataforma de LinkedIn y Facebook, ya que LinkedIn es una red social centrada en negocios y Facebook tiene audiencias con rangos de edad mayores.

Figura 8. Evidencia de Apoyo de las métricas para el periodo de marzo



Tomado de Instagram (2022).

Figura 9. Evidencia de Apoyo de las métricas para el periodo de abril



Tomado de Instagram (2022).

Figura 10. Evidencia de Apoyo de los contenidos con mayor interacción del año 2022

Tomado de Instagram (2022).

Apoyar y acompañar a los consultores senior y a las empresas vinculadas durante el desarrollo de las consultorías realizadas a las empresas de los programas “Futuros Exportadores” y “Cierre de Brechas”.

Creación de un plan de acción para incrementar el número de empresarios interesados en los servicios que ofrece el Centro de Consultorías mediante un proyecto ajeno a los programas de Procolombia y Gobernación de Santander el cual está en fase de experimentación.

7.2 De la empresa al practicante

Durante el desarrollo de mi práctica empresarial en el Centro de Consultoría Empresarial de la Universidad Santo Tomás, pude poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el proceso académico del programa Negocios Internacionales, así como fortalecer conocimientos en temas como logística internacional, costos, trámites, matrices de selección e investigación de

mercados. Considero que el aporte más importante fue el tener un contacto más directo con los empresarios de Santander, gracias a ello pude obtener una perspectiva más amplia de sus necesidades y objetivos de internacionalización, que serán muy útiles en el campo laboral.

8. Conclusiones

El Centro de Consultorías Empresarial ofrece un ambiente de trabajo y aprendizaje adecuado para la internacionalización, durante el desarrollo de mis prácticas empresariales tuve la oportunidad de conocer de primera mano las necesidades de las empresas en Santander, sus objetivos de internacionalización y sus retos a la hora de exportar. Además, gracias al convenio que tiene el Centro de Consultorías con Procolombia pude aprender de sus metodologías para ayudar a empresarios en temas como: investigación de mercados, logística, marketing internacional, estructura de costos, manejo de riesgos, entre otros. Gracias al centro de consultorías obtuve una visión más amplia del mundo empresarial y prepararme para afrontar retos que los negocios internacionales pueden presentar.

9. Recomendaciones

En base a mi experiencia durante mis prácticas empresariales de manera presencial, pude notar que hay mucho por mejorar. El Centro de Consultorías actualmente no tiene una estructura sólida, desde hace un año carece de director o un líder visible que pueda tomar decisiones y encaminar las tareas hacia objetivos claros. Por lo tanto, esta tarea es designada a coordinadores, que debido a sus responsabilidades como docentes, no pueden estar a tiempo completo en las oficinas o liderando procesos. Recomiendo que las oficinas tengan un director y un Asistente administrativo.

Otro problema que vi está relacionado con los énfasis de los estudiantes, el programa de negocios internacionales tiene especializaciones en sus dos últimos semestres en las áreas de: logística y distribución física internacional, marketing internacional, finanzas y relaciones internacionales. Sin embargo, el centro de consultorías no hace distinción de estas áreas de especialización y asigna tareas a practicantes de distintos ámbitos. Considerando que los énfasis son obligatorios y los estudiantes deben optar por alguna especialización en sus últimos dos semestres, no veo sentido a que el Centro de Consultorías no de tareas específicas para cada programa de especialización. En mi caso, mi especialización fue en Marketing Internacional, y sin embargo ninguna de mis actividades dentro del Centro de Consultorías pude profundizar mi área de especialización. Recomiendo que el Centro de consultorías como mínimo integre a un pasante por especialización y se le asigne tareas en sus áreas, para que así el practicante pueda profundizar sus conocimientos y ganar experiencia.

Respecto al apoyo del centro de consultorías a sus estudiantes, noté mucha indiferencia en mis prácticas empresariales: 1. Se solicitó un auxilio de transporte ya que por su ubicación no hay medios de transporte públicos como Metrolínea que puedan llevar a los estudiantes a las instalaciones, haciendo los gastos de transporte particular más elevados. Sin embargo, no hubo apoyo por parte de la Universidad, que en años anteriores sí pagaba un auxilio de transporte a sus estudiantes. 2. Se solicitaron elementos básicos para el buen funcionamiento de las oficinas como botiquines, un archivero y un botellón de agua, pero no hubo respuesta. Mi recomendación es que el Centro de Consultorías debe priorizar a sus trabajadores, pues un buen ambiente laboral es sumamente importante para el desempeño de sus trabajadores y esta falta de interés por sus oficinas desmotiva al personal.

Respecto a su estrategia digital, recomiendo que exista una persona o un pequeño equipo encargado a tiempo completo y que cuente con experiencia en Marketing Digital, pues si bien los practicantes pueden hacer su mejor esfuerzo, la falta de diseñadores, estrategias y analistas digitales limita el diseño de una estrategia digital sólida para la empresa.

Como observación final, deberían capacitar a los practicantes para recibir visitas y entender mejor el funcionamiento de las oficinas, los programas y todos los servicios que ofrece el centro de consultorías empresarial.

Referencias

- Business School. (2022, 17 junio). *Qué es la asesoría de una empresa*. Euroinnova.
<https://www.euroinnova.pe/que-es-la-asesoria-de-una-empresa#:~:text=La%20asesor%C3%ADa%20empresarial%20es%20el,negociaci%C3%B3n%20empresarial%2C%20es%20necesario%20conocerlos>
- Calzado Lesmar S.A.S (2022). *Asesoría de costos* [Fotografía]
- Centro de Consultorías Empresarial (2022). *OneDrive* [Fotografía]
- Centro de Consultorías Empresarial (2022). *Outlook* [Fotografía]
- Centro de Consultorías Empresarial (2022). *Outlook* [Fotografía]
- Centro de Consultorías Empresarial (2022). *OneDrive* [Fotografía]
- Decreto 278 de 2021 (2022). *Modificación de las Zonas Francas de Colombia*. MINCIT.
<https://www.mincit.gov.co/getattachment/f0812c48-d16a-428d-8b28-e711c74a8d5b/Decreto-278-del-15-de-marzo-de-2021.aspx>
- Decreto 1370 de 2019 (2022). *Ministerio de Hacienda y Crédito Público*. Función Pública.
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=98611
- Decreto 1165 de 2019 (2022). *Ministerio de Hacienda y Crédito Público*. Suinjuriscol.
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30036618>
- Decreto 1881 de 2021 (2022). *Ministerio de Comercio, Industria y Turismo*. DAPRE.
<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%201881%20DEL%2030%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202021.pdf>
- Decreto 360 de 2021 (2022). *Ministerio de Hacienda y Crédito Público*. DAPRE.
<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20360%20DEL%207%20DE%20ABRIL%20DE%202021.pdf>

- Cámara de Comercio de Bucaramanga. (2020, 14 julio). *Cámara de Comercio de Bucaramanga - [Blog - La Cámara de Comercio de Bucaramanga prepara a los Futuros Exportadores de Santander]*. Camaradirecta. <https://www.camaradirecta.com/noticias//la-camara-de-comercio-de-bucaramanga-prepara-a-los-futuros-exportadores-de-santander/>
- Circular Reglamentaria DCIP-83 de 2021 (2022). *Banco de la República*. BANREP. <https://www.banrep.gov.co/es/operaciones-cambiarias/modificaciones-dcip-83>
- Colombia Trade. (s. f.). *Programas de adecuación exportadora | Portal de Exportaciones*. ColombiaTrade. <https://www.colombiatrader.com.co/programas-de-formacion/progrmas-de-adequacion-exportadora>
- Colombia Trade. (s. f.). *¿Qué es una Zona Franca? | Portal de Exportaciones*. ColombiaTrade. <https://www.colombiatrader.com.co/contacto/preguntas-frecuentes/que-es-una-zona-francaEuroinnova>
- ISDI. (2021, 7 abril). *Funnel de conversión: qué es y cómo funciona | ISDI*. ISDI Digital Talent. <https://www.isdi.education/es/blog/es-como-funciona-funnel#:~:text=El%20embudo%20de%20conversi%C3%B3n%20o,sus%20datos%20en%20un%20formulario>
- Mafra, É. (2021, 12 febrero). *Engagement: guía completa del concepto y por qué es clave en tu Marketing*. Rock Content - ES. <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-engagement/#:~:text=Engagement%20es%20un%20t%C3%A9rmino%20original,comunicaciones%20que%20producen%20entre%20s%C3%AD>
- Oracle. (s. f.). *¿Qué es una base de datos?* Oracle. <https://www.oracle.com/co/database/what-is-database/>
- Pluke Colombia (2022). *Asesoría de costos* [Fotografía]

Quiroa, M. (2021, 25 enero). *Internacionalización*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/internacionalizacion.html>

Resolución 046 de 2019 (2022). DIAN.
<https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%20000046%20de%2026-07-2019.pdf>

Revista Consultoría. (2022, 24 junio). *¿Qué es Consultoría?*
<https://revistaconsultoria.com.mx/que-es-consultoria/>

Significados. (2018, 23 octubre). *Significado de Stakeholder*.
<https://www.significados.com/stakeholder/>

SYDLE. (s. f.). *KPIs: ¿Qué son, ¿cuál es su importancia y cómo utilizarlos?*
<https://www.sydle.com/es/blog/kpi-615de90225ce5d3ef29a5570/>

Universidad Nacional de Piura. (s. f.). *Que es un Convenio*. <http://www.unp.edu.pe/>.
<http://www.unp.edu.pe/oficinas/occt/que-es-convenio.html>

Universidad Santo Tomás. (2018, 8 agosto). *Estatuto Orgánico 2018*.
<https://repository.usta.edu.co>.
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/16418/Estatuto%20Organico%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Universidad Santo Tomás. (2016). *Documento síntesis Plan Integral Multicampus 2016–2027 y Plan General de Desarrollo 2016–2019*. <https://repository.usta.edu.co>.
https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/13968/Pim_Documento.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Universidad Santo Tomás. (s. f.). *Organigrama Seccional Bucaramanga* [Ilustración].

ustabuca.edu.co. <http://www.ustabuca.edu.co/index.php/nuestra-institucion/organigrama-sede-principal>

Universidad Santo Tomás. [@cce.ustabuca] (2022, 20 julio). *Insights Overview* [Informe].

Instagram. <https://www.instagram.com/cce.ustabuca/>

Universidad Santo Tomás. [@cce.ustabuca] (2022, 20 julio). *Accounts Engaged* [Informe].

Instagram. <https://www.instagram.com/cce.ustabuca/>

Universidad Santo Tomás. [@cce.ustabuca] (2022, 20 julio). *Post Interactions* [Informe].

Instagram. <https://www.instagram.com/cce.ustabuca/>