

**Informe final de opción de grado práctica empresarial en el Centro de Consultoría  
Empresarial “CCE” – Universidad Santo Tomás**

**Silvia Viviana Barrera Valencia**

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

**Director**

**Anny Catalina Caicedo Otálora**

**Abogada**

**Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

**División de Ciencias Económicas; Administrativas y Contables**

**Facultad de Negocios internacionales**

**2023**

### **Dedicatoria**

Le dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia. Primordialmente, a mi mamá y mi Tita que me creyeron en mí y contuvieron los instantes malos y en los menos malos. También a mi Papá que hoy me acompaña desde el cielo y está orgulloso de su hija. Gracias por enseñarme a hacer frente los esfuerzos sin perder jamás la cabeza ni fallecer en el intento. Y por último a mi tío Diego que siempre está pendiente de mí y me escucha cuando estoy indecisa o necesito ayuda en mi carrera, siempre está ahí para mí.

Me han enseñado a ser el individuo que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. Todo lo mencionado con una gran dosis de amor y sin solicitar nada a cambio.

### **Agradecimientos**

Al ver el resultado logrado con este ambicioso proyecto, solamente se me ocurre una palabra: ¡Gracias!

Gracias a mi mamá y abuelitas que han creído en mí y en mi proceso como profesional, Ustedes fueron constantemente el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quienes han estado continuamente a mi lado en los días y noches más difíciles a lo largo de mis horas de análisis. Continuamente fueron mis guías de vida y mis ejemplos a seguir, no importa cuantas veces te caigas, siempre hay que levantarse y seguir adelante con la mejor actitud. Hoy, una vez que concluyo mis estudios, les dedico a ustedes este logro, como una meta más conquistada. También este logro que estoy consiguiendo es para mí amado padre que hoy se encuentra en el cielo mirando que su amada hija si pudo lograr sus sueños, ser una mejor persona y profesional. Orgullosa de haberlos escogido como mi mamá, mi papá y abuelas que se encuentren a mi lado o en el cielo en este instante tan fundamental.

## Contenido

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Introducción .....                                                 | 12 |
| 1. Contexto de la práctica empresarial.....                        | 13 |
| 1.1 Justificación.....                                             | 13 |
| 1.2 Objetivos .....                                                | 14 |
| 1.2.1 Objetivo general .....                                       | 14 |
| 1.2.2 Objetivos específicos.....                                   | 14 |
| 2. Perfil de la empresa – universidad santo tomás.....             | 14 |
| 2.1 Razón social universidad santo tomás.....                      | 14 |
| 2.2 Objeto social de la universidad santo tomás .....              | 15 |
| 2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato ..... | 15 |
| 2.4 Estructura organizacional.....                                 | 16 |
| 2.4.1 Misión de la universidad santo tomás.....                    | 16 |
| 2.4.2 Organigrama de la universidad santo tomás.....               | 16 |
| 3. Perfil centro de consultoría empresarial .....                  | 17 |
| 3.1 Razón social del centro de consultoría empresarial .....       | 17 |
| 3.2 Objeto social del centro de consultoría empresarial.....       | 18 |
| 3.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato ..... | 18 |
| 3.4 Estructura organizacional.....                                 | 19 |
| 3.4.1 Misión de centro de consultoría empresarial.....             | 19 |
| 3.4.2 Visión del centro de consultoría empresarial .....           | 19 |
| 3.5 Organigrama del centro de consultoría empresarial.....         | 20 |
| 3.6. Aspectos económicos .....                                     | 21 |

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 3.6.1 Entorno macroeconómico.....                             | 21 |
| 3.6.2 Entorno microeconómico .....                            | 24 |
| 3.7 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa.....  | 26 |
| 3.7.1 Asesorías y consultorías .....                          | 26 |
| 3.8 Aspectos del mercado que atiende la empresa.....          | 27 |
| 4. Cargo y funciones desempeñadas.....                        | 28 |
| 4.1 Cargo desempeñado .....                                   | 28 |
| 4.2 Funciones asignadas.....                                  | 28 |
| 4.3 Procesos, procedimientos y herramientas .....             | 29 |
| 5. Marco conceptual y normativo.....                          | 31 |
| 5.1 Marco conceptual .....                                    | 31 |
| 5.2 Marco normativo .....                                     | 32 |
| 6. Aportes .....                                              | 33 |
| 6.1 Propuesta de valor agregado a la empresa .....            | 33 |
| 6.1.1 Aportes realizados de la practicante a la empresa ..... | 33 |
| 6.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa .....         | 35 |
| 6.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros .....           | 39 |
| 6.2 Aportes de la empresa al proceso formativo .....          | 40 |
| 7. Conclusiones y recomendaciones .....                       | 41 |
| Referencias.....                                              | 43 |

**Lista de tablas**

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

**Tabla 2.** *Listado de procesos, procedimientos y herramientas*..... 29

**Listado de figuras**

|                                                                                                          |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Figura 1.</b> <i>Organigrama seccional Bucaramanga</i> .....                                          | 17 |
| <b>Figura 2.</b> <i>Organigrama del Centro de Consultoría Empresarial</i> .....                          | 20 |
| <b>Figura 3.</b> <i>Análisis PEST – Centro de Consultoría Empresarial, Universidad Santo Tomás. ....</i> | 24 |
| <b>Figura 4.</b> <i>Análisis de variables microeconómico</i> .....                                       | 25 |
| <b>Figura 5.</b> <i>Evidencia de las asesorías de mercadeo</i> .....                                     | 35 |
| <b>Figura 6.</b> <i>Evidencia de la feria de emprendimiento</i> .....                                    | 36 |
| <b>Figura 7.</b> <i>Evidencia de la rueda de negocio</i> .....                                           | 36 |
| <b>Figura 8.</b> <i>Evidencia de plan de reactivación del CCE</i> .....                                  | 37 |
| <b>Figura 9.</b> <i>Evidencia del apoyo de los avances registrados en actas</i> .....                    | 38 |
| <b>Figura 10.</b> <i>Evidencia de las publicaciones en instagram</i> .....                               | 38 |

### **Resumen**

Hoy en día es primordial para cada estudiante poner en práctica todas sus habilidades y conocimientos adquiridos durante su proceso académico, por tal motivo fue que se escogió la opción de grado de prácticas empresariales, las cuales brindan bastante información a los estudiantes, ya que esta es una de las siete alternativas que tiene la universidad santo tomás – seccional Bucaramanga como opción de grado. Además, este informe da a conocer las actividades realizadas durante su estancia en el centro de consultoría empresarial de la universidad santo tomás obtenidos durante los cuatro años de carrera, y así poder adquirir habilidades y destrezas para poder desenvolverse en el ámbito laboral.

*Palabras clave:* negocios internacionales, práctica, consultoría empresarial, mercadeo internacional y asesorías

**Abstract**

Nowadays it is essential for each student to put into practice all their skills and knowledge acquired during their academic process, for this reason was chosen the degree option of business practices which brandan enough information to students as this is one of the seven alternatives that has the university santo tomás - sectional Bucaramanga as a degree option. in addition, this report shows the activities conducted during their instance in the business consulting center of the university santo tomás obtained during the 4 years of career, and thus be able to acquire skills and abilities to develop in the workplace.

*Keywords:* international business, internship, business consulting, international marketing, and advisory services

### **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:* conjunto de datos o informaciones determinadas que se pueden consultar de manera ágil, y segmentando las características que se quieran destacar para concretar más la información que se pretende revisar. (Peiró, 2020).

*Consultoría:* es una organización, una empresa de servicios, formada por profesionales especialmente capacitados en un área determinada y que se dedica a asesorar sobre cuestiones técnicas a las empresas que despliegan su actividad en diversas áreas. (Concepto definición, 2021)

*Consumidor:* comprador, usuario o beneficiario real de un producto o servicio. (CMS Consultores, s.f.).

*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.)

*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.).

*Investigación de mercados:* es un proceso utilizado para resolver problemas entre la empresa y sus mercados, mediante la búsqueda y el análisis de información. (Quiroa, 2019).

*Marketing:* es el conjunto de actividades que tienen como objetivo satisfacer al consumidor mediante un producto o servicio, con un beneficio empresarial de por medio. (Cyberclick academy, 2022).

*Negocio:* se denomina a todos los grupos que tienen por objeto una ocupación lucrativa. (CMS Consultores, s.f.).

*Servicio:* actividades, beneficios o satisfacciones que son ofrecidas en venta como tales o en conexión con la venta de un producto. (CMS Consultores, 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).

*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. (Legiscomex, s.f.).

### **Introducción**

Actualmente, la economía mundial se encuentra en una caída, ya que nos encontramos en un momento con mayor cambio y actividad. Estos cambios que se han visto de buena ayuda y avance para poder impulsar a la internacionalización de las empresas.

Así mismo es que se busca hacer con el programa de futuros exportadores de ProColombia que más adelante se habla más de él, pero para poder llegar a la transformación de una compañía nacional en internacional requiere de mucho compromiso de ella y de sus empleados para hacer crecer de igual forma como se aumenta su conocimiento del mercado internacional.

Las causas que la conducen a que una compañía busque internacionalizarse son continuar creciendo en su sector para así poder aprovechar la función de producción, contrarrestar alguna crisis en el mercado interno o lograr más grande productividad en el mercado mundial.

Por tal motivo, a continuación, se puede observar el desarrollo de las actividades que se presentaron durante el período de prácticas, en el cual se dio apoyo y acompañamiento en el proceso de las consultorías a los empresarios que quieren empezar su proceso de internacionalización, también el avance y crecimiento de las redes sociales del CCE ya que se encontraban estancadas y no eran notorias.

## **1. Contexto de la práctica empresarial**

A continuación, se mostrará el contenido de las prácticas empresariales de la estudiante, la cual se han realizado en el centro de consultoría empresarial que se encuentra ubicado en zona franca. Además, en este capítulo se mencionan los objetivos, cargos, planes que tiene la practicante en la realización de ellas como consultora junior.

### **1.1 Justificación**

La universidad santo tomás seccional Bucaramanga en conjunto con el centro de consultoría empresarial que se encuentra ubicado en zona franca, brinda la posibilidad de ejercer las prácticas empresariales a los estudiantes de la facultad de negocios internacionales adquiriendo así las competencias necesarias para desenvolverse con facilidad en el exigente mundo laboral, tales como el manejo de distintas plataformas de búsqueda de información, para así hacer el acompañamiento a las empresas que se encuentren adheridas a los nuevos programas como el proyecto de ProColombia futuros exportadores y convenios que cuenta actualmente la empresa, además la realización del proyecto de mejora del CCE y el avance en sus redes sociales como instagram. Así mismo, la practicante tiene la posibilidad de completar, adquirir y reforzar los conocimientos adquiridos en los años de estudio y formación del pregrado de negocios internacionales mediante el seguimiento dichas empresas. De esta forma la practicante será más competitiva profesionalmente y le brindará mayor experiencia y utilidad en el campo laboral y profesional. Para así tener un crecimiento como profesional y personal ya que podrá adquirir nuevos conocimientos y habilidades en estos cuatro meses de prácticas empresariales.

## **Objetivos**

### ***1.2.1 Objetivo general***

Complementar y desarrollar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación educativa en la carrera de negocios internacionales, por medio de la ejecución de las funciones asignadas en la práctica empresarial en el centro de consultoría empresarial de la universidad santo tomás.

### ***1.2.2 Objetivos específicos***

Apoyar la gestión de actividades y desarrollo de asesorías de consultores en el programa futuros exportadores de ProColombia.

Recopilar, organizar y diligenciar en las bases de datos, la información relevante del perfil de cada una de las empresas.

Gestionar y diseñar de estrategias en las redes sociales del Centro Consultoría Empresarial (CCE) orientando a mejorar la presencia online y aumentar los resultados del negocio.

Acompañar en los eventos y actividades que realiza el Centro Consultoría Empresarial (CCE).

## **2. Perfil de la empresa – universidad santo tomás**

### **2.1 Razón social 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.

(Universidad Santo Tomás, Pagina web)

## **2.2 Objeto social de la universidad santo tomás**

La universidad santo tomás es una institución de educación superior, privada y católica, fundada, restaurada y dirigida por los frailes de la orden de predicadores de la provincia de san Luis Bertrán de Colombia, organizada con carácter de fundación, sin ánimo de lucro, de utilidad común, con personería jurídica y autonomía dentro de los límites señalados por la constitución política de Colombia, las leyes y el concordato suscrito entre el estado colombiano y la santa sede. (Estatuto Orgánico, 2018)

## **2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato**

Rector: Fray Óscar Eduardo Guayán Perdomo

Universidad santo tomás Bucaramanga

Teléfono: (+57) 607 698 58 58

E – mail: [info@ustabuca.edu.co](mailto:info@ustabuca.edu.co)

Dirección: Cra. 18 #9-27, Bucaramanga, Santander

## **2.4 Estructura organizacional**

### ***2.4.1 Misión de la universidad santo tomás***

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, título 2, artículo 7).

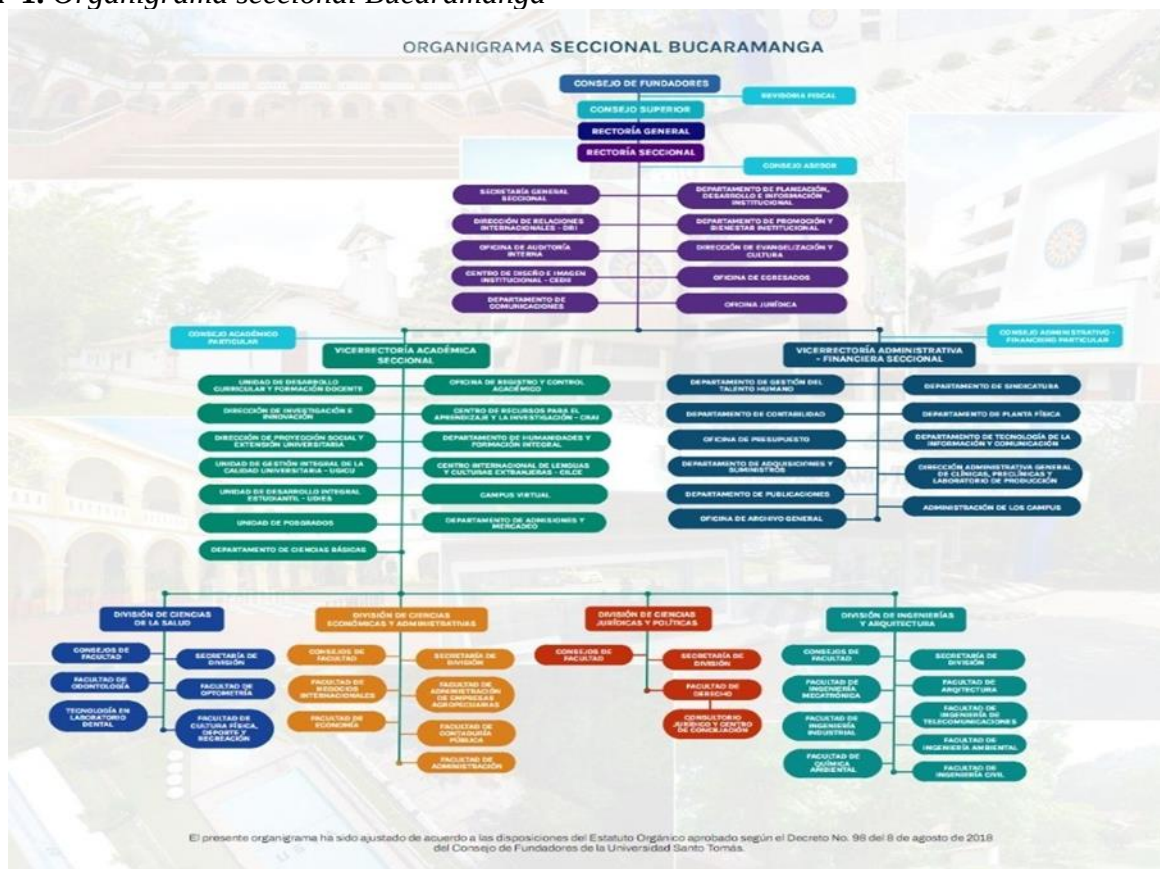
### ***2.4.2 Visión de la universidad santo tomás***

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. (Estatuto Orgánico Universidad Santo Tomás, título 2, artículo 7).

### ***2.4.2 Organigrama de la universidad santo tomás***

A continuación, se muestra el organigrama de la universidad santo tomás, el cual este organigrama esta actualizado y se encuentra en la página web.

**Figura 1.** Organigrama seccional Bucaramanga



Tomado (Universidad Santo Tomás de Bucaramanga., 2018).

### 3. Perfil centro de consultoría empresarial

#### 3.1 Razón social del centro de consultoría empresarial

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)

### **3.2 Objeto social del centro de consultoría empresarial**

A continuación, se muestra el objeto social del centro consultoría empresarial, este objeto social es provisional ya que no se cuenta actualmente con uno. Debido a que el centro consultoría empresarial no ha aprobado ninguno, por este motivo la practicante estipuló uno para tenerlo en cuenta.

El centro de consultoría empresarial trabaja por la comunidad empresarial y las distintas instituciones que buscan lograr estándares superiores de competitividad a nivel internacional y nacional, ya que ofrecer servicios especializados como indagación - estudios, enseñanza continuada, formulación y desarrollo de proyectos de cofinanciación, cooperación mundial, como además asesorías y consultorías pendientes a resolver inconvenientes o necesidades, y al aprovechamiento de las oportunidades del tejido empresarial santandereano y de las distintas zonas de la nación. (Centro de Consultoría Empresarial, 2021)

### **3.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato**

Carolina Barrios Mendoza

Coordinadora del programa “futuros exportadores de ProColombia”

Facultad de negocios internacionales

Universidad santo tomás Bucaramanga

Teléfono:3173631905

E – mail: carolina.barrios@ustabuca.edu.co

Dirección: Km 4, anillo vial, Bucaramanga, Santander

### **3.4 Estructura organizacional**

#### ***3.4.1 Misión de centro de consultoría empresarial***

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)

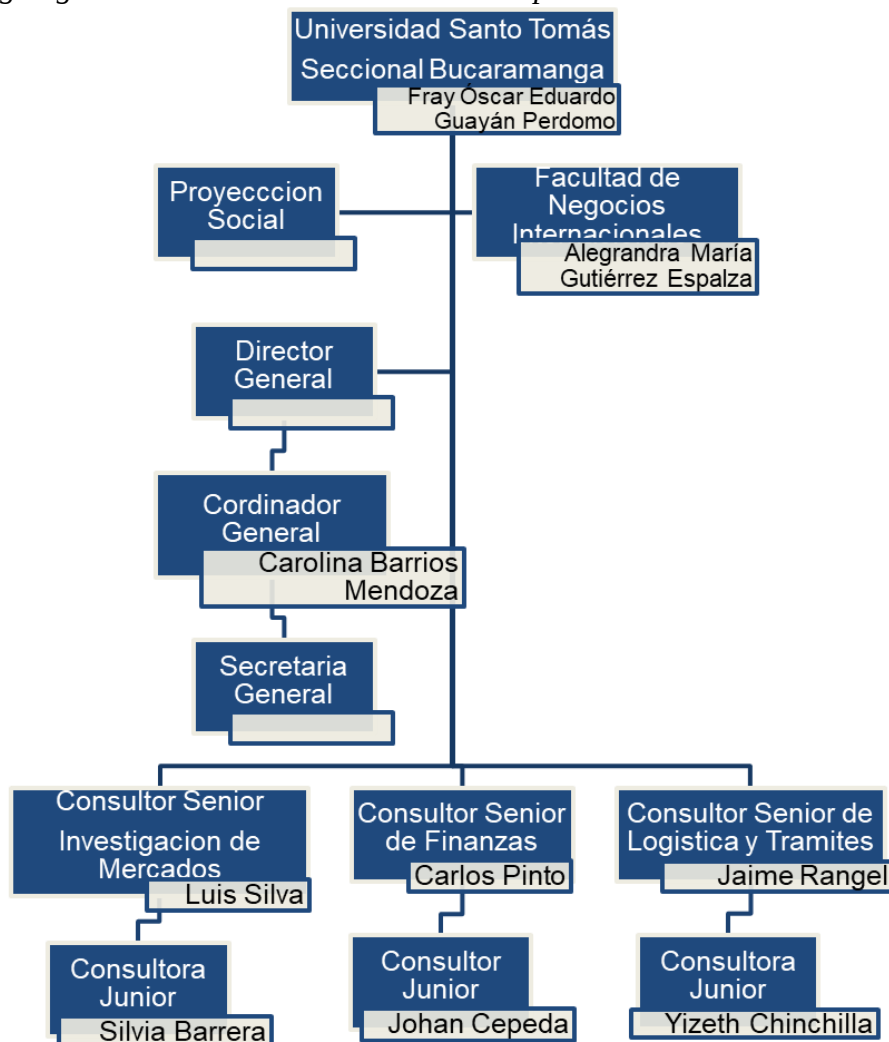
#### ***3.4.2 Visión del centro de consultoría empresarial***

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, 2021)

### 3.5 Organigrama del centro de consultoría empresarial

A continuación, se muestra el organigrama del centro consultoría empresarial, este organigrama es provisional, ya que no se cuenta actualmente con uno. Debido a que el centro consultoría empresarial no ha aprobado ninguno, por este motivo la practicante estipuló uno para tenerlo en cuenta.

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



### **3.6. Aspectos económicos**

#### **3.6.1 Entorno macroeconómico**

A continuación, se muestra el análisis PEST el cual destaca los diferentes indicadores como políticos, económicos, socioculturales y tecnológicos con el objetivo de determinar cuáles indicadores afectan a la empresa. Así mismo se puede visualizar la situación macroeconómica actual de la empresa para llegar a identificar las debilidades u oportunidades de así se pueden empezar a utilizar o mejorar para llegar a un mejoramiento del CCE.

*Aspectos políticos:*

*Restricciones comerciales:* este indicador es necesario porque sin él no se podría llevar a cabo la correcta exportación de los productos de los clientes, pues sin ellos estos productos o servicios no podrían entrar a dicho país y abrían sanciones por no tener en cuenta estos requerimientos.

*Políticas de comercio exterior:* este indicador es bastante necesario, ya que habla sobre la importación y exportación de productos y servicios de ese país a otros y cuáles son las políticas o instrumentos que dicho país tiene que pagar para poder ingresar sus productos o servicios, como por ejemplo el arancel.

*Tramitología:* se podría decir que este factor es muy importante, puesto que es necesario para los consultores o clientes para conocer muy bien los trámites que se deben tener en cuenta a la hora de hacer una exportación, porque sin ellos esto no se podría llevar a cabo.

*Aspectos económicos:*

*Crecimiento económico:* es necesario tener en cuenta este indicador, ya que con él podemos medir si al país donde queremos exportar es bueno o no para poder incursionar en él y así poder tener un crecimiento de su marca.

*Índice de inflación:* se podría decir que este es coeficiente que muestra la alteración porcentual de los costos de un definido territorio o país el cual se escogió para hacer la exportación, además se lleva a cabo a lo largo de un tiempo definido.

*Tasa de cambio:* esta es la interacción entre el costo de una moneda y otra, o sea, nos sugiere cuántas monedas de una divisa se requieren para obtener una unidad de otra y así poder saber cuál sería el costo de la mercancía o servicio en dicho país.

*Aumento de la competitividad:* este indicador es bastante importante porque con él podemos medir si nuestro producto o servicio tiene bastante competitividad en dicho país al cual queremos incursionar.

*Aspectos socioculturales:*

*Disponibilidad de profesionales:* este indicador se refiere a la disponibilidad de los consultores y practicante a la hora de dar las asesorías o estar atentos a los requerimientos y la ayuda que necesiten los clientes a la hora de las asesorías o trabajos que se les indica que tiene que realizar en las asesorías.

*Barreras culturales:* es claro que existen muchas diferencias entre países por este motivo es que se debe tener en cuenta a la hora de elegir el país, en donde se quiere llegar para así poder adaptarse bien a él y no tener los choques culturales.

*Convenios:* Actualmente, en CCE tiene convenios con ProColombia y la Cámara de Comercio la cual se está llevando a cabo un nuevo programa el cual son futuros exportadores, en

este nuevo programa se les brinda asesorías a los clientes que estén interesados en participar y así poder crecer su empresa.

*Invitación a eventos o ferias de emprendimiento:* se han realizado diferentes eventos y ferias en la cual varios de los clientes que están inscritos al programa futuros exportadores de ProColombia han participado de él y así se ha visto un crecimiento de ellas.

*Aspectos tecnológicos:*

*Cambios tecnológicos:* actualmente existen diferentes herramientas en las cuales los clientes puedan acceder a ellas y así poder tener un mejor manejo de las asesorías.

*Atención de las consultorías a distancias (virtual):* esta es una de las herramientas que más se utilizan, ya que por medio de ella se pueden hacer las asesorías o consultorías a los clientes y de este modo las consultorías son mucho más fáciles y asequible para cualquiera.

*Fácil acceso a la información sobre comercialización:* todos los clientes tienen fácil acceso a las plataformas que se les informa o se les da en cada consultoría, son fáciles de manejar y tiene toda la información que se requiere para los trabajos que se les deja en las consultorías.

**Figura 3.** *Análisis PEST – centro de consultoría empresarial, Universidad Santo Tomás.*

### 3.6.2 Entorno microeconómico

El Centro de Consultoría Empresarial (CCE) cuenta con algunas variables micromecánicas que actualmente afectan en el manejo del CCE, las cuales son las siguientes:

El contacto directo con el consultor del área de mercadeo, la practicante hizo acompañamiento al consultor en la parte de las asesorías a los empresarios inscritos al programa, como agendando las citas y mencionándole al consultor que día serían las asesorías y dándole con pequeño resumen de que trata la empresa.

Los clientes o empresarios referentes al área de mercadeo, el cual se tuvo un acercamiento con ellos por medio de whatsapp, de esta forma comunicándose con ellos y dándoles a saber la agenda del consultor y cuando se podría dar las asesorías con ellos y también brindándoles la

información necesaria para la realización de la matriz de selección de mercados, el cual esta es la tarea que se les deja a los clientes en la parte de mercadeo.

Los potenciales clientes virtuales que se pudieron alcanzar por medio del avance en las redes sociales del CCE, atrajo un alcance de 870 cuentas, las cuales el segmento de las publicaciones está siendo llamativas entre los hombres y mujeres entre los 25 – 34 años en la ciudad de Bucaramanga es donde más público observa y les interesa el contenido que se les está brindando a las redes sociales del CCE.

**Figura 4.** *Análisis de variables microeconómico*



### **3.7 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa**

A continuación, se muestra el portafolio de productos y/o servicios del centro consultoría empresarial, este portafolio es el que se puede encontrar en la página web de la universidad santo tomás, ya que actualmente no se encuentra registrado actividades económicas reconocidas por la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU).

#### ***3.7.1 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).

#### ***3.7.2. Entretenimiento empresarial***

Buscamos 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).

#### ***3.7.3 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).

#### ***3.7.4. 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

Y 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).

### **3.8 Aspectos del mercado que atiende la empresa**

El CCE brinda apoyo y asesoramiento a empresarios que se encuentran interesados en ser incluidos en el programa futuros exportadores de ProColombia, el cual este programa brinda asesoramiento para realizar un plan de internacionalización para sus empresas y así poder tener un reconocimiento internacional.

Así mismo el acompañamiento que tuvo la practicante fue necesario y determinante para el desarrollo de este proyecto, teniendo en cuenta los aspectos macroeconómicos y

microeconómicos anteriormente mencionados, se puede concluir que las funciones ejecutadas tales como el apoyo al consultor por la parte de mercadeo internacional o a los clientes del CCE, ya que esta labor fue fundamental para el buen manejo y agilidad de la comunicación entre el consultor y el cliente.

También el buen funcionamiento de las redes sociales del CCE, el cual permitió abrir las puertas a más público en general y así poder tener un cercamiento con ellos para que puedan conocer el manejo de los programas que cuenta el CCE, además las redes sociales resultan ser un buen canal de información y son herramientas fáciles de manejar, ya que así se puede transmitir la información necesaria a nuestros nuevos clientes.

#### **4. Cargo y funciones desempeñadas**

##### **4.1 Cargo desempeñado**

Cargo: consultor junior

Lugar: zona franca Santander, Km 4 anillo vial – Floridablanca

Correo: silviaviviana.barrera@ustabuca.edu.co

Jefe inmediato: Carolina Barrios Mendoza

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

Periodo de práctica empresarial: 23 de agosto de 2021

##### **4.2 Funciones asignadas**

A continuación, se muestra las funciones que tiene la practicante en sus prácticas empresariales en el centro de consultoría empresarial:

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

| <b>Función</b>                                                | <b>Funciones Asignadas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Horas asignadas semanalmente</b> |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>1</b>                                                      | Acompañamiento y apoyo en las asesorías realizadas por los consultores, a las empresas beneficiarias del programa de “futuros exportadores de ProColombia”, en temas como asesoría tributaria, de costos, propuestas comerciales, enfoques al mercado, mercados digitales y adaptación del producto. | 230                                 |
| <b>2</b>                                                      | Programación de las diferentes asesorías empresariales, de acuerdo con los avances evidenciados en el proceso de cada una de las empresas, en el programa “futuros exportadores de ProColombia” del centro de consultoría empresarial.                                                               | 5                                   |
| <b>3</b>                                                      | Recopilación, organización y diligenciamiento en las bases de datos, de la información relevante del perfil de cada una de las empresas que integran el programa “futuros exportadores de ProColombia” del centro de consultoría empresarial.                                                        | 150                                 |
| <b>4</b>                                                      | Apoyar en la búsqueda de información para las empresas que están vinculadas al centro de consultoría empresarial.                                                                                                                                                                                    | 9                                   |
| <b>5</b>                                                      | Desarrollo de actividades en redes sociales del centro consultoría empresarial.                                                                                                                                                                                                                      | 250                                 |
| <b>6</b>                                                      | Acompañamiento en los eventos y actividades que realiza en centro consultoría empresarial.                                                                                                                                                                                                           | 60                                  |
| Total, horas efectuadas durante los cuatro meses de prácticas |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 704                                 |

### 4.3 Procesos, procedimientos y herramientas

A continuación, se muestra los procesos, procedimientos y herramientas que tiene la practicante en sus prácticas empresariales en el Centro de Consultoría Empresarial:

**Tabla 2.** *Listado de procesos, procedimientos y herramientas*

| <b>Actividad</b> | <b>Desarrollo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Procesos         | Los procesos que se pueden ver en el Centro De Consultoría Empresarial (CCE) se centran en dar apoyo a los empresarios con fines de poder realizar procesos de exportación e internacionalización para empresas que están interesadas en iniciar este proceso, además estas consultorías se hacen por medio de plataformas como microsoft teams, por lo general se realizan de manera virtual. La labor que se |

| Actividad      | Desarrollo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | <p>tuvo en esta aplicación fue el agendar citas dependiendo de la agenda del consultor y así hacer las conexiones con él y los clientes para el correcto desarrollo de la consultoría.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Procedimientos | <p>Los procedimientos que se llevan a cabo en estas prácticas son el manejo de las asesorías por medio de la plataforma microsoft teams y whatsapp, la cual la practicante tiene la labor de comunicar y agendar la asesoría necesaria para el consultor senior, en este caso maneja la parte de investigación de mercados, por lo tanto, tiene que estar atenta a las reuniones para así poder llenar las actas con la información que se habló, realizar los informes o búsquedas de información si son requeridas por el empresario o consultor y así dar paso a la siguiente asesoría si es el caso. Además, el deber de comunicarse con el consultor senior para comentarle su agenda de esa semana y cuáles son las asesorías que tiene programas y darle un pequeño resumen de la empresa.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Herramientas   | <p>Se identificaron las siguientes plataformas que son necesarias para que el CCE lleve a cabo las actividades, servicios y funciones de manera exitosa, las cuales son diferentes herramientas como microsoft teams, trape map, plataforma neo, excel, legiscomex. Ya que con estas plataformas se puede llevar a cabo sus funciones y servicios.</p> <p>Se dará una breve explicación del uso acogido por la practicante en las mencionadas plataformas.</p> <p><i>microsoft teams</i>: esta aplicación fue necesaria para poder llevar a cabo las asesorías con los empresarios y tener una mejor comunicación con ellos a la hora de la reunión. El acceso a esta aplicación fue por medio de un correo al cual se tenía acceso y así realizar el agendamiento y desarrollo de las consultorías.</p> <p><i>Trape map</i>: Esta plataforma fue utilizada bastante para el manejo de cómo se encuentra económicamente el país a donde se quiere hacer la exportación como sus indicadores comerciales y esta información se busca a través de la partida arancelaria del producto.</p> <p><i>La plataforma neo</i>: es la base de datos de cada empresa, esta información es recogida por el CCE, ProColombia y la Cámara de Comercio de Bucaramanga, es donde se registra el control de cada consultoría que se hace y donde se cargan las actas de las reuniones con las empresas y entregables de los trabajos que se les deja a los clientes en las asesorías.</p> <p><i>Excel</i>: es la aplicación donde se recopilan los datos de cada empresa y así estar actualizando la base de datos para poder estar atentas a cualquier cambio que tenga la empresa y así llevar un registro de las empresas vinculadas al programa de ProColombia.</p> <p><i>Legiscomex</i>: la universidad santo tomás brinda el acceso a esta plataforma, ya que ayuda a la practicante a hacer consultas en el arancel de aduanas. Además, brinda mucha información para los</p> |

| Actividad | Desarrollo                                                                                                                                                                     |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | empresarios como la identificación de las partidas arancelarias, documentos necesarios para la importación o exportación de sus productos y la clasificación de los productos. |

## 5. Marco conceptual y normativo

### 5.1 Marco conceptual

*Investigación de mercados:* consiste en la búsqueda y obtención de datos relevantes, oportunos, eficientes y exactos que tienen como objetivo reducir el riesgo en la toma de decisiones comerciales y de marketing. (del Castillo, p.19)

*Consultorías empresariales:* es una asesoría organizacional en ámbitos de gestión, que permite mejorar la eficiencia y competitividad de la compañía, por medio de la implementación de mejores prácticas y sistemas de trabajo. (Orellana, 2020, p.1)

*Consultor junior:* es el que atiende de manera paciente y detallada las necesidades del cliente, las estudia y en base a ellas crear un esquema de acción que debe corroborar con un consultor senior para la ejecución. (Consultor digital.org, p.2)

*Base de datos:* conjunto de información perteneciente a un mismo contexto, ordenada de modo sistemático para su posterior recuperación, análisis y/o transmisión. (Etecé, 2021, p. 1)

*Redes sociales:* son plataformas digitales que conectan entre sí a personas con intereses, actividades o relaciones en común (como amistad, parentesco o trabajo). Estas plataformas permiten el contacto entre los individuos que las componen y funcionan como un medio para intercambiar información. La información publicada por un usuario puede ser pública o privada. (Llonch, 2021, p. 4)

*Matriz de selección de mercados:* es identificar y valorar unos criterios para realizar de forma objetiva la selección de aquellos países más favorables para la internacionalización. (Diccionario de comercio internacional, p. 1)

## **5.2 Marco normativo**

A Continuación, se mostrará cuáles son las normativas que se debe tener en cuenta a la hora del trabajo del practicante:

### *Normatividad 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.

### *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 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 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.

## **6. Aportes**

### **6.1 Propuesta de valor agregado a la empresa**

El centro de consultoría empresarial brinda el servicio al fortalecimiento económico y la competitividad de los sectores productivos de la región que hoy en día han tenido una mejora, así mismo al inicio de las prácticas se notaron algunos fallos con los que contaba el CCE por los cuales se propusieron los objetivos.

Por tal motivo se ejecutó un trabajo y apoyo entre los consultores y practicantes para poder tener un plan de mejora o cambio del CCE, ya que con esto se quiere tener un reconocimiento y claridad entre los clientes, además se puede observar los aportes realizados por la practicante entre plan de mejora del CCE con el objetivo de mejorar su orientación de la estructura del modelo organizacional, también se realiza un análisis las actividades en sus redes sociales como las publicaciones en Instagram y el alcance que tuvieron al público en general.

Por último, se da evidencia del apoyo de la practicante y acompañamiento en las consultorías por la parte de mercadeo en el proyecto de futuros exportadores que brinda el CCE.

#### **6.1.1 Aportes realizados de la practicante a la empresa**

A continuación, se podrán observar los aportes generados en la práctica empresarial en la compañía según la posición problemática anteriormente mencionadas.

*Acompañamiento en el espacio de asesoría en mercadeo:* en este espacio la practicante estuvo haciendo el acompañamiento al consultor por la parte de mercadeo y teniendo la comunicación con los clientes por medio de whatsapp, haciéndoles saber los horarios de disponibilidad para así llevar a cabo las asesorías correspondientes al espacio de mercadeo, además estuvo a cargo de la información de las asesorías como actas y grabaciones de cada una de las ellas. También llevando un recordatorio con cada uno de los clientes para que se haga la entrega de las tareas dejada en la asesoría, la cual es la entrega de la matriz de selección de mercado.

*Actividad en las redes sociales:* en este sentido, la practicante tuvo un constante manejo de las redes sociales del CCE, donde se llevaron a cabo dos publicaciones semanales en los espacios de instagram, la cual es la red social que está de moda y tiene mayor alcance al público, además con estas publicaciones se generaron un alcance de 870 cuentas en el periodo del 1 de septiembre al 29 de noviembre, el cual tuvo una repercusión del 41,2% más que el periodo del 3 de junio al 31 de agosto. También se puede observar los rangos alcanzados en las edades, los cuales fueron el 36,6% para usuarios entre los 25 – 34 años; 27,5% para usuarios entre los 18 – 24 años; 20,4% para usuarios entre 35 – 44 años y 9,7% para usuarios mayores de 45 años. Las principales ciudades donde más publico tuvieron fueron Bucaramanga con un 23,4%, Floridablanca con un 10,2%, Bogotá con un 8,6% y Shanghái con 2%.

*Plan de reactivación del CCE:* en este proyecto la practicante realizó el organigrama del CCE que actualmente no se cuenta con uno, además se pudo observar que existen algunos problemas a la hora del manejo del monitoreo y seguimiento del CCE desde hace mucho tiempo, por esta razón se quiere llegar a una evaluación y ver cuáles problemas se podrían mejorar, para así poder crear un mejor modelo de monitoreo y seguimiento de estos resultados. También se plantearon algunas de las estrategias que se quieren llevar a cabo para el direccionamiento óptimo

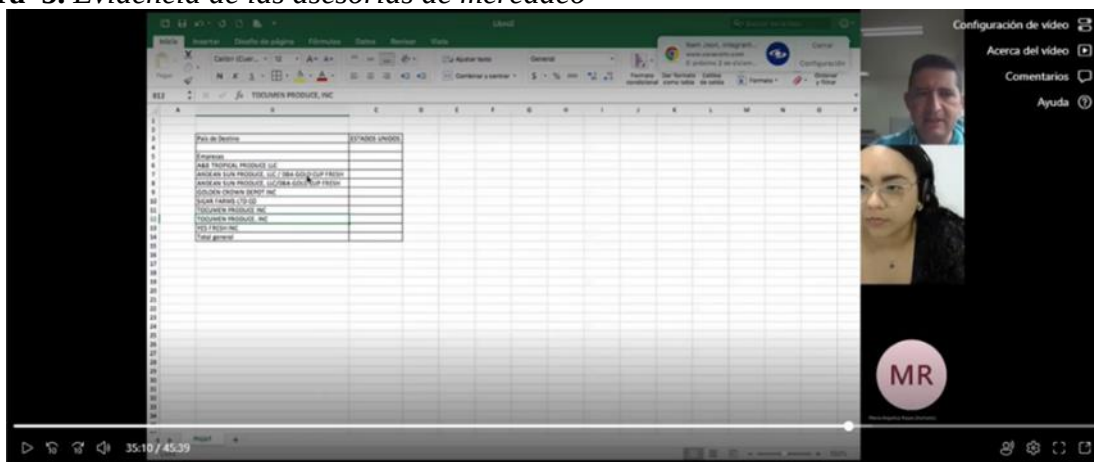
de la compañía que están enfocadas a las comunidades externas: población, instituciones, egresados o empresarios que no estén inscritos a los programas.

### 6.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa

Seguidamente, se dará a conocer las evidencias de los aportes realizados por la practicante en el Centro de Consultoría Empresarial (CCE) de la universidad santo tomás, teniendo en cuenta el apoyo de cada una de las problemáticas mencionadas en el apartado anterior.

*Acompañamiento en el espacio de asesoría en mercadeo:* como se pudo observar anteriormente, el practicante estuvo acompañando y apoyando las asesorías del nuevo programa de ProColombia, el cual estuvo a cargo de hacer las reuniones por medio de microsoft teams. Además, apoyo en la parte de mercadeo al consultor y comunicándose con el cliente por medio de whatsapp, indicándoles como era su agenda, el cual eran los martes y miércoles de ocho a diez de la mañana. Estas reuniones fueron bastante importantes para los empresarios, ya que pudieron observar cuáles son los sus potenciales mercados a exportar, para así poder crecer su compañía y aprender el manejo de una nueva herramienta como la matriz de selección de mercados.

**Figura 5.** Evidencia de las asesorías de mercadeo



Tomada Citrus Fresh de Santander SAS, (2022).

*Acompañamiento a ferias y ruedas de negocio:* la practicante en dos oportunidades hizo acompañamiento a la consultora Carolina Barrios Mendoza a una rueda de negocio y feria empresarial, las cuales estas dos se han realizado en Bucaramanga, en el centro de convenciones neomundo, también realizó evidencia fotográfica del evento y poder tener material para subir a las redes sociales para así dar a conocer las diferentes oportunidades que tienen los clientes en participar en estos eventos.

**Figura 6.** Evidencia de la feria de emprendimiento



Tomada feria empresarial, Neomundo Bucaramanga, (2022)

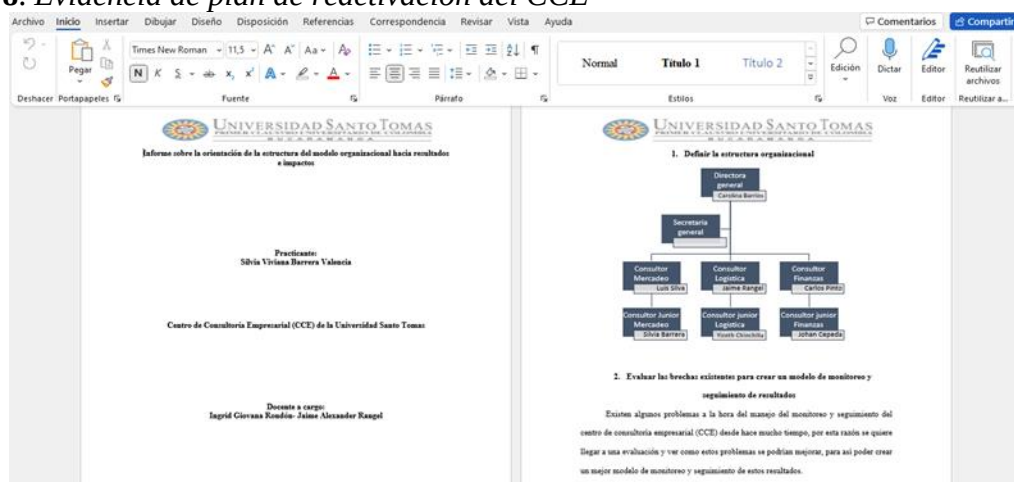
**Figura 7.** Evidencia de la rueda de negocio



Tomada rueda de negocio, Neomundo Bucaramanga, (2022).

*Plan de reactivación del CCE:* como se pudo ver anteriormente, el practicante presento un informe detallado del nuevo organigrama para la compañía y la existencia de algunos problemas a la hora del manejo del monitoreo y seguimiento del centro de consultoría empresarial CCE desde hace mucho tiempo. Este informe se desarrolló mediante la búsqueda de cuáles eran las falencias o problemas que se podían ver en el CCE y se entregó a los consultores encargados de desarrollar estas problemáticas y darles una respuesta para así llevar un buen manejo de ella en el CCE.

**Figura 8.** Evidencia de plan de reactivación del CCE



Tomada informe de la reactivación del CCE, (2022).

*Apoyo en los avances registrados en actas:* el acompañamiento realizado por la practicante en las asesorías de mercadeo en el cual está encargada de llevar a cabo actas de evidencia en cada una de las reuniones y así poder tener evidencia de ellas para ser subidas a la base de datos del programa. Estas actas contienen la información tratada en la reunión y un informe con certeza de la asistencia de cada integrante.

**Figura 9.** Evidencia del apoyo de los avances registrados en actas

| UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS<br>PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA<br>BUCAMANZA |            | ACTA DE REUNIÓN CENTRO DE CONSULTORIA EMPRESARIAL (CCE)            |          |                      |                           | Centro Consultoría Empresarial  |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------|----------|----------------------|---------------------------|---------------------------------|------------|
| Acta de Reunión Hecha por<br>(Marque con una 'X')                                 |            | Pasante Consultor Jr.                                              | x        |                      | Nombre                    | Silvia Viviana Barrera Valencia |            |
| Fecha                                                                             | Día        | Mes                                                                | Año      | Hora de Inicio       | 9:00 a.m.                 | Hora de Cierre                  | 10:00 a.m. |
|                                                                                   | 09         | 11                                                                 | 2022     |                      |                           |                                 |            |
| Lugar de la Reunión<br>(Marque con una 'X')                                       |            | Presencial                                                         |          |                      | Dirección                 |                                 |            |
|                                                                                   |            | Virtual                                                            | x        |                      | Plataforma                | Microsoft Teams                 |            |
| Tipo de Consultoría<br>(Marque con una 'X')                                       |            | Entrenamiento Grupal                                               |          |                      | Acompañamiento Individual |                                 |            |
|                                                                                   |            |                                                                    |          |                      | x                         |                                 |            |
| Convenio                                                                          | CCE - USTA |                                                                    | Programa | Futuros Exportadores |                           | Sesión No.                      | 03         |
| Tema Principal de la Reunión                                                      |            | FE – Segunda asesoría                                              |          |                      |                           |                                 |            |
| Objetivo (s) de la Reunión<br>(Qué se pretende lograr)                            |            | Continuación de explicación de la matriz de selección de mercados. |          |                      |                           |                                 |            |
| Participantes                                                                     |            |                                                                    |          |                      |                           |                                 |            |

Tomada base de datos, (2022)

*Actividad en las redes sociales:* la practicante semanalmente hace actualizaciones en el perfil de instagram del CCE, son publicaciones informativas sobre los servicios que ofrecen el CCE o información importante sobre los negocios internacionales. Estas publicaciones son bastante llamativas al público, ya que se ha visto un alcance a público entre los 25 – 34 años.

**Figura 10.** Evidencia de las publicaciones en instagram

Tomada Instagram del CCE, (2022)

### **6.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros**

A continuación, se hablará sobre los principales logros que el practicante pudo lograr en la ejecución de sus prácticas empresariales:

*Plan de reactivación:* al inicio de la práctica empresarial se logró identificar que existían algunos problemas referentes al manejo, monitoreo y seguimiento del Centro de Consultoría Empresarial (CCE). Por esta razón, el practicante propone algunos cambios que se podrían dar por la parte de procesos de comunicación en su página web, el manejo que se les da a las asesorías con los empresarios y servicios que se ofrece, esto podría presentar brechas o problemas en su desarrollo y ejecución de estos servicios. Esta propuesta se da por medio de una investigación cualitativa, ya que se dio por medio de la observación de diferentes plataformas y páginas web de diferentes empresas que dan el mismo servicio al del CCE. Con esta propuesta se espera que la facultad de negocios internacionales de universidad santo tomás lo tome en cuenta para dar un mejor manejo y servicio a la hora de las consultorías en CCE.

*Redes sociales:* en la gestión de las redes sociales el practicante implemento la estrategia de desarrollo de contenido, el cual consiste en la actualización de ella con dos publicaciones semanales para que la cuenta se mantenga en constante actividad y así tener mayor acercamiento a ella, de esta forma se logró generar un impacto beneficioso en el público, ya que con esta estrategia se alcanzó la meta y así se logró un alcance del 41,2% más que el periodo del 3 de junio al 31 de agosto.

*Acompañamiento en el espacio de asesoría en mercadeo:* como se pudo observar anteriormente, la practicante realizó acompañamiento y apoyo al consultor del área de mercadeo en el programa futuros exportadores de ProColombia, el cual estuvo a cargo de hacer las reuniones por medio de microsoft teams y dando ayuda al asesor en la información necesaria para estas

asesorías. Además, con todo esto se logró el buen manejo por la parte de las plataformas, las cuales se utilizaron para las consultorías y así poder aprender sobre nuevos temas de la investigación de mercados. También, se dejaron tareas a los clientes donde se les enseñó contenido como se hace una matriz de selección de mercados y requisitos que se deben tener en cuenta la hora del ingreso de una mercancía a otro país.

## **6.2 Aportes de la empresa al proceso formativo**

En el área de mercadeo, los aportes que generó en la practicante en este tema fueron desde la mejora basándose en estrategias de marketing, ya sean digitales o presenciales, también pasando por los modelos de negociación como es el modelo canvas y la matriz de selección de mercados la cual fue la herramienta que más utilizó por la parte de las consultorías de mercadeo.

Por la parte de legislación aduanera se logró la búsqueda de análisis, información mediante los ejercicios de investigación dentro de la consultoría para así apoyar a las empresas en procesos de exportación y aportes que se le dieron a la Cámara de Comercio con informes de algunas partidas arancelarias de algunos productos, además en este sentido se logró desarrollar de una mejor manera la búsqueda de información como temas arancelarios y aduaneros para identificar de una forma más concisa que barreras o aprovechamiento tiene la exportación de este producto en países del exterior.

Además, se puede denotar que la practicante tuvo una mejora en sus habilidades por la parte de la comunicación con los clientes y consultor, ya que esto ayudó a la mejora su léxico de forma profesional y poder abrirse con gente desconocida, para así tener una conversación fluida y cómoda. El avance en su vestimenta y compostura a la hora de una visita o evento en el que esté

involucrada, puesto que de esta forma pudo observar cuáles son los rasgos o actitudes que puede mejorar o aportar en estos temas.

No solo la practicante tuvo un avance en estas habilidades personales, sino en el contenido, como el buen manejo de las plataformas office como word, excel, etc. Estas plataformas son las que más utilizaron en su instancia en las prácticas empresariales. El manejo de word en la creación de actas de evidencia de las consultorías, por la parte del manejo de excel, los registros de cuantas empresas se vincularon al nuevo programa de ProColombia, el manejo de diapositivas o publicaciones de instagram disponiendo la aplicación Canvas la cual es una herramienta fácil de manejar y con muy buenas plantillas.

## **7. Conclusiones y recomendaciones**

En conclusión, el trabajo de las prácticas empresariales fueron una experiencia nueva para la practicante, la cual sirvió de mucho aprendizaje. Con todo esto se pudo aprender responsabilidades, el manejo de nuevas plataformas y el trato a empresarios, ya que una práctica es de enorme trascendencia para la formación del alumno, puesto que proporciona una gigantesca vivencia en el área laboral, como el mejoramiento de su habla, poder abrirse en nuevos campos y experimentar nuevas tareas para el estudiante. Además, el apoyo que dio a los consultores del CCE pudo reforzar lo aprendido en su carrera y así poder crecer en conocimiento.

De igual forma, se espera que todos los trabajos y proyectos realizados por la practicante sean de gran aporte al CCE, debido a que dio todo su esfuerzo en encontrar cuáles eran las falencias de la compañía en temas como servicios e innovación.

Se pudo observar que la estrategia que dio en las redes sociales fue de bastante ayuda, porque se vio un alcance notorio y crecimiento en el público en esta plataforma. También el aporte

que se dio en el plan de reactivación del CCE, en el cual se propuso la mejora o arreglo en los problemas referentes al manejo de la base de datos, monitoreo de las consultorías con los empresarios y seguimiento de las tareas que se les fueron asignadas a cada una de las empresas para así llevar un buen direccionamiento del CCE.

Y, por último, durante la estancia en esta compañía fueron días agradables y muy duraderos, se contó con un muy buen grupo de compañeros y personas que tuvieron la disposición de aportar al conocimiento de cada uno, para sí lograr el desempeño notorio en las actividades que fueron asignadas tales como el apoyo en la gestión de actividades y desarrollo de asesorías, recopilación, organización y diligencia en las bases de datos, gestión y diseño de estrategias en las redes sociales y acompañamiento en los eventos y actividades.

### Referencias

- Banco de la República. (2022). Circular Reglamentaria DCIP-83 de 2021. Obtenido de <https://www.banrep.gov.co/es/operaciones-cambiarias/modificaciones-dcip-83>
- Cámara de Comercio de Bucaramanga. (2020, 14 de julio). Cámara de Comercio de Bucaramanga - [ Blog - La Cámara de Comercio de Bucaramanga prepara a los Futuros Exportadores de Santander].
- Centro de consultoría empresarial. (2022). Asesorías investigación de mercados, empresa Citrus Fresh de Santander SAS.
- Consultor digital. Qué es un Consultor junior. ConsultorDigital.org. <https://consultordigital.org/que-es-consultor-junior/>
- Decreto 360 de 2021 (2022). Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Disponible en <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20360%20DEL%207%20DE%20ABRIL%20DE%202021.pdf>
- DIAN. (2022). Resolución 046 de 2019. Obtenido de <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%20000046%20de%2026-07-2019.pdf>
- Equipo editorial, Etecé. (2022, 10 de diciembre). Base de datos. Concepto. <https://concepto.de/base-de-datos/>
- Experto. (2021, 11 de mayo). Investigación de mercados. Qué es, importancia, tipos, beneficios. GestioPolis.com. <https://www.gestiopolis.com/que-es-la-investigacion-de-mercados/>
- Llonch, E. (2021, 25 de mayo). ¿Qué son las redes sociales y cuáles son las más importantes? Cyberclick. <https://www.cyberclick.es/numerical-blog/que-son-las-redes-sociales-y-cuales-son-las-mas-importantes>

- Ministerio de comercio, industria y turismo. (2022). Decreto 278 de 2021. Modificación de las Zonas Francas de Colombia MinCIT. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/getattachment/f0812c48-d16a-428d-8b28-e711c74a8d5b/Decreto-278-del-15-de-marzo-de-2021.aspx>
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2022). Decreto 1370 de 2019. Obtenido de [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma\\_pdf.php?i=98611](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=98611)
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2022). Decreto 1165 de 2019. Obtenido de <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30036618>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2022). Decreto 1881 de 2021. Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%201881%20DEL%2030%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202021.pdf>
- Orellana Nirian, P. (2020, 08 de febrero). Consultoría empresarial. Economipedia.com
- Peiró, R. (2020, 2 de julio). Base de datos. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/base-de-datos.html>
- Quiroa, M. (2019, 7 de diciembre). Investigación de mercado. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-mercado.html>