

INFORME DE PRACTICAS PROFESIONALES

JERALDINE LORENA SUAREZ DELGADO

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2018

INFORME DE PRACTICAS PROFESIONALES

JERALDINE LORENA SUAREZ DELGADO

Informe de práctica presentado como requisito para optar al título de Profesional en
Negocios Internacionales

Asesor

ALFONSO CANONIGO GALVIS

Profesional en Comercio Exterior

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2018

Autoridades Académicas

FRAY JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

FRAY MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O.P.

Vicerrector Académico General

FRAY JOSÉ ARTURO RESTREPO, O.P.

Rector Sede Villavicencio

FERNANDO CAJICÁ GAMBOA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Nota de aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS

Director trabajo de grado

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Jurado

ÉDISON ORLANDO GARZÓN CESPEDES

Jurado

Villavicencio, junio de 2018

Dedicatoria

A mi mentora, mi jefe, pues su enseñanza fue mucho más allá de las tareas de oficina.

Carmencita Pineda Vega

Agradecimientos

A Dios agradezco por las oportunidades que me brinda diariamente de aprender, de enseñar y de compartir con personas maravillosas que me ayudan a crecer, agradezco también a mis maestros por la paciencia, la ayuda, el amor y la pasión que ponen en cada lección. Agradezco a mi familia por su apoyo, por impulsarme en cada paso, por enseñarme que de los errores se aprende, que los cambios son parte del proceso y el miedo parte del cambio, pero que a pesar de todo lo más importante es que siempre, siempre hay un camino que espera por ser recorrido y agradezco a todos por enseñarme tanto.

Contenido

	Pág.
Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
1. Objetivos	14
1.1 Objetivo general.	14
1.2 Objetivos específicos.	14
2 Información de la Empresa	15
2.1 Nombre	15
2.2 Descripción	15
2.3 Misión	15
2.4 Visión	15
2.5 Estructura administrativa	16
2.6 Ubicación	16
3 Funciones Laborales	17
3.1 Nombre del cargo	17
3.2 Objetivos del cargo	17
3.3 Actividades realizadas	17
3.3.1 Asistencia a las actividades administrativas de la corporación.	18
3.3.2 Contribución al proceso de certificación en sostenibilidad	18
3.3.3 Promoción, comunicación y comercialización de los proyectos turísticos.	18
3.3.4 Participación en la implementación, diseño y realización del plan piloto de turismo rural comunitario sostenible en Guacavía.	19
4 Reflexiones Finales	20
5 Recomendaciones	22
6 Conclusiones	24
7 Referencias bibliográficas	25
8 Anexos	26

Anexo 1 Inmersión turística en Guacavía	26
Anexo 2 Desarrollo del proyecto turístico Guacavía	27
Anexo 3 Capacitación comunidad de Guacavía.....	28
Anexo 4 Primeras fases de diseño de la Ruta.....	29
Anexo 5 Promoción y comunicación del proyecto Guacavía	30
Anexo 6 Trabajo con la comunidad de Guacavía.....	31

Lista de Figuras

Pág.

Figura 1 Estructura administrativa MTO 16

Lista de Anexos

	Pág.
Anexo 1 Inmersión turística en Guacavía	26
Anexo 2 Desarrollo del proyecto turístico Guacavía	27
Anexo 3 Capacitación comunidad de Guacavía	28
Anexo 4 Primeras fases de diseño de la Ruta	29
Anexo 5 Promoción y comunicación del proyecto Guacavía	30
Anexo 6 Trabajo con la comunidad de Guacavía.	31

Resumen

En el presente trabajo se presenta un informe detallado del proceso de prácticas profesionales como requisito para optar al título de profesional en Negocios Internacionales, proceso que fue realizado en las instalaciones de la Corporación Macrocluster Turístico Oriente- MTO, bajo un contrato de aprendizaje, en el marco del convenio establecido entre la corporación y la Universidad Santo Tomás.

Para la culminación de dicho proceso el estudiante se compromete a prestar y poner a disposición de la empresa sus conocimientos, su fuerza de trabajo y demás factores necesarios para participar en el desarrollo y mejoramiento de los procesos empresariales durante novecientas sesenta horas, a cambio la empresa se compromete a brindar un espacio apto que favorezca el desarrollo y crecimiento profesional del estudiante, de manera que exista un beneficio mutuo entre todos los que intervienen en el proceso. En la continuación del presente informe se enlistarán las actividades y funciones que realizó el practicante durante el tiempo establecido, describiendo en que consistían sus principales labores, el tiempo de desarrollo de las mismas, las oportunidades de aprendizaje, los retos o dificultades y finalmente las reflexiones del proceso.

Palabras Clave: Práctica empresarial, turismo, comunidad, sostenibilidad, cultura, ruralidad, administración, recursos, alianzas, sector, público, privado.

Abstract

In the present work a detailed report of the internship process is presented as a requirement to apply for the professional title in International Business, process that was carried out in the facilities of the Macrocluster Turístico Oriente-MTO Corporation, under a learning contract, in the framework of the agreement established between the corporation and the Santo Tomás University.

For the completion of this process the student agrees to provide and make available to the company their knowledge, labor and other factors necessary to participate in the development and improvement of business processes for nine hundred sixty hours, to change the company is committed to providing a suitable space that favors the development and professional growth of the student, so that there is a mutual benefit among all those involved in the process. In continuation of this report describes the activities and functions that perform the practitioner during the set time describing what constituted its main functions will be listed time developing them, learning opportunities, challenges or difficulties and finally reflections of process.

Keywords: Business practice, tourism, community, sustainability, culture, rurality, administration, resources, alliances, sector, public, private.

Introducción

Las prácticas profesionales son una de las diversas opciones que ofrece la Universidad Santo Tomás para optar al título de Negocios Internacionales, esta opción en especial, permite al estudiante acercarse y conocer la realidad del mundo laboral, mientras que enriquece su experiencia y pone en práctica los conocimientos adquiridos en sus años de estudio en la academia, Por esta razón principalmente considere las prácticas profesionales como la mejor opción para enriquecer y continuar desarrollando mi proceso de aprendizaje.

La corporación Macrocluster Turístico de Oriente - MTO, me permitió desarrollar esta actividad dentro del convenio establecido entre la empresa y la Universidad Santo Tomás, convenio enfocado en el desarrollo de región, por lo cual la corporación brinda el espacio para que los estudiantes realicen sus procesos de prácticas y pasantías a través de contratos de aprendizaje, al tiempo que el estudiante participa, innova y colabora en el proceso de mejoramiento continuo de las actividades de la empresa.

El enfoque principal de la corporación, como bien lo indica su nombre es el turismo, por lo cual las actividades que desarrollé están orientadas en explotar el potencial turístico existente en la región, y en el presente trabajo describiré al detalle en que consistieron mis principales funciones dentro de la corporación y como estas enriquecieron mi proceso de aprendizaje.

1. Objetivos

1.1 Objetivo general.

Asistir las actividades administrativas de la corporación, aportando de manera dinámica y propositiva, ideas, proyectos, y conocimientos que permitieran el continuo mejoramiento de los procesos internos de la empresa y el cumplimiento de los objetivos planteados en el corto y mediano plazo.

1.2 Objetivos específicos.

- ❖ Apoyar a los funcionarios de la oficina en las tareas administrativas diarias.
- ❖ Asistir los procesos de diseño e implementación de los proyectos turísticos.
- ❖ Contribuir y facilitar la implementación y comercialización de las rutas turísticas ofrecidas por la empresa.
- ❖ Gestionar y mejorar las actividades de promoción y comunicación desde las bases del Mercadeo, enfocándolo al turismo regional.
- ❖ Adquirir conocimientos y experiencia a través de todas las actividades realizadas.

2 Información de la Empresa

2.1 Nombre

Macrocluster Turístico Oriente – MTO

2.2 Descripción

La Corporación Macrocluster Turístico Oriente- M.T.O, es una iniciativa clúster de naturaleza privada, que surge en el año 2014 liderada por empresarios del sector Turístico que junto a aliados estratégicos como FENALCO Meta, el SENA regional Meta, y la Universidad Santo Tomás, buscan lograr dinamizar el sector turístico y generar impactos positivos en las comunidades, acompañados por actores institucionales de gobierno local, gremios y asociaciones. (MTO, 2014)

2.3 Misión

MTO, se compromete en realizar una gestión de manera inclusiva, sinérgica y especializada; que articule, dinamice, innove y proyecte el desarrollo turístico, social y económico de la Amazorinoquia para lograr un territorio competitivo y sostenible en turismo de naturaleza y cultura. (MTO, 2014)

2.4 Visión

En el 2027 MTO habrá logrado que la Amazorinoquia sea reconocido como el primer destino de naturaleza y cultura para Colombia y el mundo. (MTO, 2014)

2.5 Estructura administrativa

Estructura administrativa

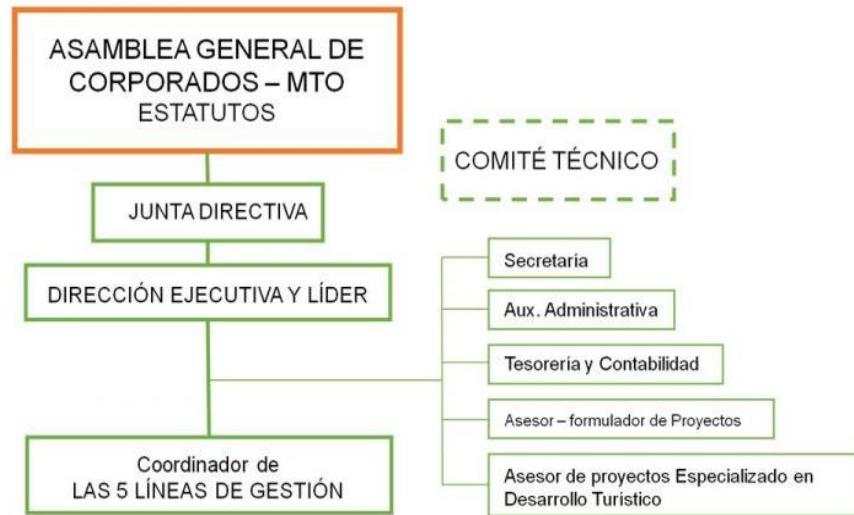


Figura 1 Estructura administrativa MTO, Adaptado de la página web de la empresa

Muestra la estructura organizacional de la Corporación Macrocluster Turístico Oriente.

2.6 Ubicación

Dirección: Calle 40 # 32 – 50 oficina
 201 edificio Comité de Ganaderos,
 Centro.
 Teléfono: 057(8) 6628415

3 Funciones Laborales

3.1 Nombre del cargo

Practicante universitario

3.2 Objetivos del cargo

- Asistir las principales actividades administrativas de la corporación.
- Con base a los conocimientos organizacionales adquiridos en la academia contribuir al mejoramiento de los procesos internos de la empresa.
 - Conocer detalladamente la empresa y participar proactiva y continuamente en los procesos de toma de decisiones.
 - Asistir las actividades contables empresariales, y colaborar activamente con las tareas relacionadas con este espacio.
 - Liderar los procesos de promoción, comunicación y comercialización de los proyectos turísticos.
 - Contribuir en el desarrollo e implementación de los proyectos turísticos en proceso de diseño.
 - Representar a la corporación en los diversos foros y reuniones sociales que exigiesen su presencia.
 - Generar recomendaciones a partir de las observaciones y los conocimientos adquiridos en la academia que permitan impulsar el desarrollo y mejoramiento de los procesos organizacionales.

3.3 Actividades realizadas

Por el enfoque de internacionalización y el énfasis escogido en la carrera de negocios Internacionales, el espacio propicio para el desarrollo de la práctica empresarial se acentuaba en el diseño, la promoción y comunicación de las rutas turísticas ofrecidas en la región, además

de las actividades administrativas propias de cualquier empresa todo dentro del marco del convenio establecido entre la corporación MTO y la Universidad Santo Tomás.

3.3.1 Asistencia a las actividades administrativas de la corporación.

Las actividades relacionadas con la administración de la corporación estaban direccionadas a alimentar las bases de datos con la información de todos los miembros de la cadena de suministros del sector turístico de la región, la comunicación a través de medios como correspondencia y correo electrónico con otros miembros del sector y clientes potenciales, la gestión y comunicación con gestores y corporados de la empresa, el manejo y la distribución de la información de los procesos implementados, actualización y renovación de documentos legales tales como la Cámara de comercio, Registro Único Tributario, Registro Nacional de turismo entre otras.

3.3.2 Contribución al proceso de certificación en sostenibilidad.

Al momento de iniciar las prácticas empresariales, la corporación se encontraba en busca de la certificación en sostenibilidad respaldada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, por lo que en compañía de la ingeniera ambiental de la corporación, ayude con el diseño e implementación de matrices, capacitaciones, adecuación de área de trabajo y, entre otros requisitos, que nos permitieron conseguir la certificación en sostenibilidad de la mano con la empresa ACERT SA.

3.3.3 Promoción, comunicación y comercialización de los proyectos turísticos.

Con el objetivo de dar a conocer la corporación y sus principales proyectos turísticos a la población y clientes potenciales, se implementa la página web, cuyo diseño e información asistí proactivamente, basada en la información y conocimientos adquiridos sobre la empresa y los productos y servicios que ofrece de la mano con los conocimientos adquiridos en la academia relacionados con el área de mercadeo.

3.3.4 Participación en la implementación, diseño y realización del plan piloto de turismo rural comunitario sostenible en Guacavía.

En la inspección de Guacavía en el municipio de Cumaral Meta, de la mano de FENALCO Meta, el SENA, la Universidad Santo Tomás, y la Gobernación del meta se ésta gestando un plan piloto de turismo rural comunitario sostenible, en el cual participe activamente, contribuyendo con la fase inicial de desarrollo, capacitación y motivación de la comunidad, embellecimiento del sector y gestionando y asistiendo las primeras inmersiones turísticas en el destino.

4 Reflexiones Finales

La oportunidad de haber podido laborar durante novecientas sesenta horas en la corporación Macrocluster Turístico de Oriente, fue invaluable, no se pueden enumerar todas las cosas que aprendí, todas las enseñanzas que recibí que me han ayudado a crecer enormemente como persona y como profesional. El acercamiento a la realidad laboral es una gran decisión para el estudiante, representa una posibilidad de cooperación mutua en donde el principal beneficiado es el estudiante, no puedo describir por completo todo lo que aprendí, porque en este tiempo de labor mis enseñanzas fueron mucho más allá de funciones administrativas, aprendí a escuchar, a valorar el trabajo en equipo y las opiniones de mis compañeros, aprendí que la experiencia puede llegar al éxito mucho más fácil que la perseverancia, aprendí que los errores impulsan si se saben manejar y aprendí que lo más valioso de cualquier empresa son las personas que la componen, pues se convierten en una familia articulada en pro de un mismo fin.

Mi experiencia con el turismo siempre había sido el lado más fácil y bello, el disfrutar como turista, pero cuando cambias el rol, te das cuenta que todo es mucho más complejo de lo que te enseñan, pero en especial el turismo rural comunitario, que es la principal apuesta de la corporación es todo un reto, pues busca una sostenibilidad con todos los factores que intervienen en el, por lo que tuvimos que encontrar y diseñar estrategias que nos permitieran ser amigables con el medio ambiente, con la comunidad y que impulsaran su desarrollo económico, siendo este tal vez el reto más grande de todos, el lograr que los habitantes de una misma comunidad con miles de diferencias cooperarán entre sí para la obtención de un bien común, y por último lograr una sostenibilidad cultural, rescatando tradiciones, saberes, y vivencias propias de la región que ya se han desechado, y observar que como región hemos perdido nuestra identidad cultural, esas características que nos hacen únicos y nos diferencian frente a otros lugares turísticos del país e incluso del mundo, rescatar dicha identidad ha sido un trabajo constante que aún no termina pero que me ha brindado enseñanzas maravillosas, cosas tan simples que marcan enormes diferencias, todo para conseguir brindarle al turista una experiencia única que fuese posible desde la cotidianidad del lugareño.

Un proyecto ambicioso, socialmente responsable, lleno de ideas y cooperación que busca cambiar la realidad de muchos aspectos actuales en el turismo de la región Orinoquía, y todo lo que aprendí en la asistencia de este proyecto fue lo que impulso mi crecimiento más como persona, al saber que para poder lograr una promoción de un destino turístico completamente alternativo a los estándares actuales, y que fuese una propuesta llamativa para el turista, debía primero entender porque esta propuesta seria llamativa para el lugareño y para esto tuve que adentrarme en la comunidad, compartir, enseñar y aprender de ellos hasta el punto de ya no sentirme una practicante sino un miembro más de la comunidad, del proyecto y de la empresa.

En cuanto a lo relacionado con la administración, descubrí que diariamente surgen retos que demandan ser solucionados de manera pronta y eficiente, al ser una empresa aún en proceso de construcción el personal disponible no es mucho, por lo que todos colaboramos en todo lo que se necesite, así que culmine tareas que estuvieron relacionadas con la contabilidad de la empresa, las responsabilidades legales, medioambientales, incluso términos de derecho que en mi carrera jamás había escuchado, todas estas labores fueron retos enormes, que en ocasiones no me sentí capaz de realizar, pero si a alguien agradezco es a mis jefas, quienes depositaron tanta confianza en mí que me hicieron creer que no habría labor que yo no pudiera cumplir, y entonces se crearon lazos mucho más fuertes que simplemente compañeros de oficina, y hoy me alegra saber que cuento con manos amigas, sabias y dispuestas a ayudar, con conocimientos que difieren los míos, por lo que complementan e impulsan mi proceso de aprendizaje.

5 Recomendaciones

En este capítulo voy a plantear algunas recomendaciones, tanto para la Universidad como para los estudiantes que se encuentran en proceso de seleccionar sus opciones de grado, y principalmente para los estudiantes que optan por las prácticas profesionales para culminar el proceso, puesto que es de ahí de donde proviene mi experiencia.

- Al culminar los estudios académicos las ansias y los nervios por lo que parece desconocido puede impulsarnos a optar por opciones más sencillas, pero que no siempre son igual de enriquecedoras, desde mi conocimiento y experiencia puedo decir que para salir al mundo laboral no hay mejor opción que iniciar por las prácticas profesionales, puesto que no solo te abren el paso a la experiencia que tanto necesitamos como estudiantes próximos a graduarnos, sino que además en muchos casos nos brindan la posibilidad de obtener un empleo formal, relacionado con nuestras carreras y conocimientos pero en especial con nuestras pasiones, algo que no siempre se consigue en el mundo laboral.
- Son muchos los retos que aparecerán en el proceso, las tareas que parecen enormes, y las responsabilidades apremiantes que, combinadas con los nervios, pueden hacernos pensar que no siempre se está preparado, y es cierto, pero de eso se trata, mi principal recomendación en este caso, es llevar todo con calma, preguntar si es necesario y sobretodo creer en nuestras propias capacidades, puesto que la inseguridad nunca es adecuada y es tan solo la ausencia de fe propia.
- La actitud con la que se empieza y termina cada jornada es fundamental, los valores y principios propios de cada persona enmarcan su camino, especialmente en un ambiente en el que siempre se trabaja en equipo, pues cada labor por pequeña que parezca hace parte de un proyecto enorme que para lograrse debe conseguir la adecuada articulación de todos los que trabajan en él, por eso mi recomendación es siempre mostrar disposición, amabilidad, respeto y comprensión.

- A la Universidad, recomiendo que podrían hacer un mayor acompañamiento al estudiante en el proceso, puesto que la Universidad cuenta con la experiencia para lograr obtener de este proceso el mayor beneficio.

Conclusiones

Las prácticas empresariales representan una ventaja frente a las demás opciones de grado, pues permiten al estudiante adquirir la experiencia necesaria para iniciar su vida laboral de una manera más sencilla, además que brindan la oportunidad de conseguir un trabajo estable y complementar sus saberes adquiridos en sus años de estudio con el saber práctico que se obtiene a través de realizar tareas administrativas periódicamente.

El turismo sostenible es una tendencia en el turismo actual, una forma de supervivencia económica para la cual la región del Meta y los llanos orientales tienen fuerte potencial, en especial en el turismo de naturaleza, ecoturismo, turismo rural y cultural.

Actualmente la identidad cultural en el departamento y la región de la Orinoquia no se encuentra fortalecida, por lo que debemos lograr una articulación entre la comunidad, el estado, y la academia para recuperar esas tradiciones, rasgos y características que hacen de esta región un territorio invaluable, por la riqueza de sus suelos, su flora, fauna y su gente.

El modelo tripe hélice que pretende lograr la unión permanente entre Empresa, la Academia, y el estado, es un modelo que permite la obtención de objetivos comunes de manera más eficiente, pues cada una de las partes miembro del hélice aporta según su conocimiento y posibilidades, de manera que la academia aporta investigación y conocimiento, la base que permite la transformación de cualquier idea en realidad, el estado aporta los recursos que permitirán poner en marcha el proyecto y la empresa se encarga de que dicho proyecto sea una idea económicamente sustentable que genere y permita el desarrollo que beneficia a la comunidad.

Referencias bibliográficas

MTO. (diciembre de 2014). *Macrocluster Turístico Oriente*. Obtenido de Macrocluster Turístico Oriente: www.mto.com.co

Anexos

Anexo 1 Inmersión turística en Guacavía



Anexo 2 Desarrollo del proyecto turístico Guacavía



Anexo 3 Capacitación comunidad de Guacavía



Anexo 4 Primeras fases de diseño de la Ruta



Anexo 5 Promoción y comunicación del proyecto Guacavía



Anexo 6 Trabajo con la comunidad de Guacavía.

