



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS  
RESUMEN TESIS DE GRADO



**AUTOR(ES):**

**NOMBRE(S):** MANDIEL MELISSA      **APELLIDOS:** CORTÉS RODRÍGUEZ

**NOMBRE(S):** JOSÉ ALEXIS      **APELLIDOS:** RODRÍGUEZ ARMAS

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES

**PLAN DE ESTUDIOS:** COMERCIO INTERNACIONAL

**DIRECTOR:**

**NOMBRE(S):** CLAIRE ALESSANDRA      **APELLIDOS:** VILLAMIZAR HERNANDEZ

**TITULO DE LA TESIS:** ESTRUCTURACIÓN DE LA UNIDAD DE INTELIGENCIA  
COMERCIAL Y APOYO AL EXPORTADOR EN LA U.F.P.S.

**RESUMEN:**

Se realizó una revisión documental, acerca de la dinámica comercial del sector exportador del Departamento de Norte de Santander, volúmenes, flujos y destino de sus productos; elaborándose una matriz de riesgo y una de crecimiento, de las cuales se identificaron las necesidades a satisfacer por parte de la Unidad, de dicho análisis se tomaron lineamientos para la definición de las áreas operativas que le componen. Se realizó un Balance Score Card, a partir de la información recolectada, el cual definió metas e indicadores para 5 años de actividad, que servirán como base para cualquier plan de acción durante la ejecución del proyecto; por último se realizó un análisis de las distintas fuentes generadoras de información, que pueden servir como guía ejemplar para las actividades a desarrollar dentro de la Unidad.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PAGINAS:** 229

**PLANOS:**

**ILUSTRACIONES:**

**CD-ROM:** 1

**ESTRUCTURACIÓN DE LA UNIDAD DE INTELIGENCIA COMERCIAL Y APOYO  
AL EXPORTADOR EN LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**

**MANDIEL MELISSA CORTÉS RODRÍGUEZ  
JOSE ALEXIS RODRÍGUEZ ARMAS**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS COMERCIO INTERNACIONAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA**

**2014**

**ESTRUCTURACIÓN DE LA UNIDAD DE INTELIGENCIA COMERCIAL Y APOYO  
AL EXPORTADOR EN LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**

**MANDIEL MELISSA CORTÉS RODRÍGUEZ  
JOSE ALEXIS RODRÍGUEZ ARMAS**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Profesional en  
comercio internacional**

**Director**

**CLAIRE ALESSANDRA VILLAMIZAR HERNANDEZ**

**Docente catedrática**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS COMERCIO INTERNACIONAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA**

**2014**

	<b>FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b> <b>PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL</b> <b>ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Versión:</b>	1/2013
		<b>Página</b>	1

SAN JOSÉ DE CÚCUTA, 03 de septiembre de 2014

Acta N° 12

**PLAN DE ESTUDIOS:** Comercio Internacional    **LUGAR:** Laboratorio Empresarial

**TITULO DEL PROYECTO:** “Estructuración de la Unidad de Inteligencia Comercial y Apoyo al Exportador en la Universidad Francisco de Paula Santander”

**MODALIDAD:** Trabajo Dirigido

**JURADOS:**

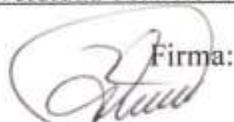
Johanna M. Mogrovejo Andrade    **ENTIDAD:** Universidad Francisco de Paula Santander

Liliana Marcela Bastos Osorio    **ENTIDAD:** Universidad Francisco de Paula Santander

Javier Corredor Beltrán    **ENTIDAD:** Universidad Francisco de Paula Santander

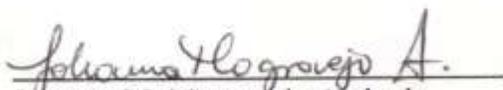
**DIRECTOR:**

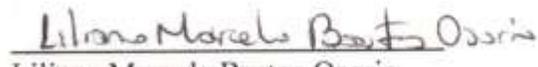
Claire Alessandra Villamizar Hernández

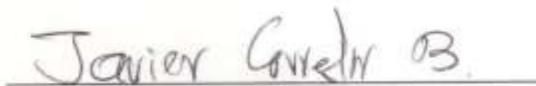
Firma:  


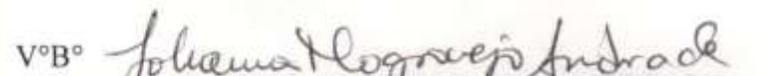
**NOMBRE DEL ESTUDIANTE**

	CODIGO	CALIFICACIÓN		
		LETRA	NÚMERO	A-M-L
<u>Mandiel Melisa Cortes Rodríguez</u>	<u>1260112</u>	<u>Cuatro Punto Tres</u>	<u>4.3</u>	<u>X</u>
<u>José Alexis Rodríguez Armas</u>	<u>1260051</u>	<u>Cuatro Punto Tres</u>	<u>4.3</u>	<u>X</u>

  
Johanna M. Mogrovejo Andrade

  
Liliana Marcela Bastos Osorio

  
Javier Corredor Beltrán

V°B°   
**JOHANNA MILENA MOGROVEJO ANDRADE**  
 Coordinadora de Comité Curricular Comercio Internacional

*A Dios, por permitirme llegar hasta donde estoy,  
Por la salud, la sabiduría y su infinito amor.*

*A mis padres, que han creído en mí, por ser los principales precursores de este logro,  
Por su paciencia y constante acompañamiento.*

*A Alexis Armas por ser por ser mi compañero de proyecto y ante todo mi amigo,  
Por su firmeza ante las presiones y obstáculos.*

*A mi profesora guía, Alessandra Villamizar por su apoyo,  
Orientación y corrección a lo largo de este proceso.*

*A los demás profesores por la experiencia  
Y el conocimiento brindado durante todos estos años*

*Mandiel Melissa Cortes Rodríguez*

*Gracias infinitas al Dios de los cielos, su hijo y su espíritu  
Por ser mi principal guía y compañero.*

*Gracias a mis padres  
Por el apoyo incondicional y su amor.*

*Gracias a mi colega de proyecto, Mandiel  
Por trabajar de manera diligente y profesional a mi lado.*

*Gracias a mis profesores y jurados, por la guía continua  
Especialmente Alessandra.*

*Gracias a mi futura familia  
Por quienes cada día trabajo y me esfuerzo.*

*José Alexis Rodríguez Armas*

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
1. TITULO.....	20
2. PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	20
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	20
2.2 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	24
2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	25
3. OBJETIVOS.....	25
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	25
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	25
4. JUSTIFICACIÓN.....	26
5. MARCO REFERENCIAL.....	30
5.1 ANTECEDENTES.....	30
5.1.1 Antecedentes Internacionales.....	31
5.1.2 Antecedentes Nacionales.....	31
5.1.3 Antecedentes Locales.....	32
5.2 MARCO TEORICO.....	33
5.3 MARCO CONCEPTUAL.....	42
5.4 MARCO ESPACIAL.....	45
5.5 MARCO TEMPORAL.....	45
5.6 MARCO LEGAL.....	46

6. ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	48
6.1 TIPO DE ESTUDIO.....	48
6.2 METODO DE INVESTIGACIÓN.....	49
6.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	50
6.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	50
6.5 SITEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	50
6.6 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	51
6.6.1 Técnica para la recolección de la información.....	51
6.6.2 Técnica para el procesamiento de información.....	51
6.6.3 Presentación de la información.....	51
7. DIAGNOSTICO DE LA DINAMICA EXPORTADORA DE LAS EMPRESAS DE LA REGIÓN. ....	52
7.1 PERFIL CLIENTES DE LA UNIDAD DE INTELIGENCIA COMERCIAL Y APOYO AL EXPORTADOR.....	65
8. ESTRUCTURACIÓN DE LA UNIDAD DE INTELIGENCIA COMERCIAL Y APOYO AL EXPORTADOR – UICAE.....	69
8.1 MAPA DE PROCESOS.....	71
8.2 ESTRUCTURA OPERACIONAL DE LA UNIDAD DE INTELIGENCIA COMERCIAL Y APOYO AL EXPORTADOR - UICAE .....	75
8.2.1 áreas temáticas de la unidad de inteligencia comercial y apoyo al exportador	75
8.2.2 Procedimientos de la unidad de inteligencia comercial y apoyo al exportador	79
8.2.3 Políticas de funcionamiento.....	90
8.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	91

8.3.1 Quiénes somos.....	91
8.3.2 Misión.....	92
8.3.3 Visión.....	92
8.3.4 Valores.....	92
8.3.5 organigrama.....	93
8.4 FUNCIONES POR ÁREA.....	95
8.5 DETERMINACIÓN COBROS POR SERVICIO DE LA UNIDAD DE INTELIGENCIA COMERCIAL Y APOYO AL EXPORTADOR.....	107
9. FUENTES GENERADORAS DE INFORMACIÓN COMERCIAL.....	108
9.1 HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA COMERCIAL.....	109
10. BALANCE SCORE CARD UNIDAD DE INTELIGENCIA COMERCIAL Y APOYOAL EXPORTADOR.....	111
CONCLUSIONES.....	120
RECOMENDACIONES.....	122
BIBLIOGRAFÍA.....	123
LISTA DE REFERENCIAS.....	130
ANEXOS.....	131