

**Informe de práctica empresarial realizada en Cámara de Comercio de Pamplona**

**Cindy Yoleimy Gelves Parra**

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

**Director**

**Fernando Zarate**

**Profesional en Negocios Internacionales**

**Universidad Santo Tomás, Bucaramanga,**

**División de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Facultad de Negocios Internacionales**

**2017**

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo principalmente a Dios por permitirme llegar hasta esta etapa de formación profesional, a mis padres por ser mi motor y mi ayuda incondicional en todos los momentos y decisiones de mi vida, a pesar de la distancia siempre estuvieron motivándome y dándome una voz de aliento en los momentos que fueron difíciles para mí.

A cada persona que vivió y compartió conmigo esta experiencia única, donde crecimos como personas en el lugar donde idealizamos el futuro y empezamos a construirlo, a todos los docentes que aportaron a mi crecimiento intelectual y profesional durante el desarrollo de mi carrera.

### **Agradecimiento**

Le agradezco a dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos difíciles y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y felicidad.

De igual manera agradezco a la UNIVERSIDAD SANTO TOMAS por permitirme ser parte de esta prestigiosa institución y a los profesores que depositaron su confianza y apoyo en mí.

A mis padres por ser mi motivación día a día por inculcarme y llenarme de buenos valores y porque me dieron la oportunidad de tener una excelente educación en lo trascurso de mi vida, a mi hermana por ser apoyo y ánimo.

A mis amigos por todos los momentos que pasamos juntos, por los trabajos que realizamos ayudándonos unos a otros.

A mi mejor amigo porque de principio a fin estuvo acompañándome en este caminar, porque nunca me dejo sola sin importar el momento y siempre me motivo a seguir adelante.

## Contenido

	Pág.
Glosario .....	8
Resumen .....	10
Introducción .....	11
1. Justificación .....	12
2. Presentación de la organización o sitio de práctica.....	12
2.1 Misión.....	12
2.2 Visión.....	13
2.3 Reseña histórica.....	13
3. Objetivos.....	14
3.1 Objetivo general .....	14
3.2 Objetivos específicos .....	14
4. Cargos y funciones .....	15
4.1 Cargo .....	15
4.2 Funciones .....	15
5. Cronograma de actividades año 2016 .....	16
5.1 Eventos apoyados como practicante empresarial en promoción y desarrollo de la CCP ....	16
6. Aportes .....	25
6.1 Aportes del el practicante a la empresa .....	25
6.2 Aportes de la empresa al practicante .....	25
7. Conclusiones .....	25

8. Recomendaciones:.....26

Referencias bibliográficas .....27

**Lista de tablas**

	Pág.
Tabla 1. <i>Cronograma de actividades año 2016</i> .....	16

**Lista de figuras**

	Pág.
<i>Figura 1.</i> Diseño pactos por la innovación .....	17
<i>Figura 2.</i> Diseño plataforma SUNN .....	18
<i>Figura 3.</i> Diseño encuentro de afiliados .....	18
<i>Figura 4.</i> Diseño ABC seguridad y salud en el trabajo. ....	19
Figura 5. Diseño día del turismo .....	20
<i>Figura 6.</i> Diseño alianzas para la innovación .....	22
<i>Figura 7.</i> Diseño festival gastronómico-Cúcuta.....	23

## Glosario

**Cámara de Comercio.** Una organización formada por empresarios o dueños de pequeños, medianos o grandes comercios los cuales tiene el fin de elevar la productividad, calidad y competitividad de sus negocios. Las personas que lo conforman eligen sus autoridades o consejo ejecutivo y empleados para administrar la organización.

**Competitividad.** La competitividad es la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores. La competitividad depende de la relación entre el valor y la cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo (productividad), y la productividad de los otros oferentes del mercado.

**Innovación.** Se refiere a aquel cambio que introduce alguna novedad o varias en un ámbito, contexto o producto, con la intención de ser útiles para el incremento de la productividad de los mismos.

**Feria Comercial.** Una feria es un certamen periódico en el que empresas o entidades de una misma actividad comercial exponen sus productos. Las ferias también se conocen como salones quedando reservado el término feria de muestras para designar exposiciones generalistas en que se muestran productos de diferentes industrias. Si las primeras están dirigidas al público profesional, las segundas se orientan al visitante profano.

**Convocatoria.** Es un anuncio o un escrito con el cual se convoca a un determinado evento o acontecimiento que se producirá

**Alianzas estratégicas.** Son uniones formales entre dos o más organizaciones que tienen como propósito llevar a cabo la formación de sociedades que ayuden a la competitividad y al fortalecimiento de las empresas. Son entendidas también, como formas de cooperación entre



algunos de los entes que directamente influyen en su comportamiento, proveedores, distribuidores, clientes, nuevos participantes, entre otros.

**Estrategia empresarial.** Es el conjunto de conceptos y lineamientos que utiliza la organización para sobrevivir y crecer, y para obtener productividad en el presente y asegurar su sustentabilidad en el futuro. La estrategia empresarial está conformada por las directrices estratégicas (la definición del negocio, la visión, la misión, la disciplina, los valores organizacionales), los objetivos estratégicos (con sus indicadores y metas) y los proyectos de mejora (con sus actividades de mejora).

### **Resumen**

En este informe se encuentra los aspectos básicos de la Cámara de Comercio de Pamplona, como reseña historia, la misión y visión que la rigen. Luego se describe las funciones asignadas específicamente en el departamento de promoción y desarrollo donde se apoya a la realización de ferias, festivales, capacitaciones, eventos y congresos para comerciantes y empresarios de Pamplona y su provincia, se nombra las actividades realizadas durante los 6 meses de práctica y se da una breve explicación de las actividad en las que se apoyó y las funciones otorgadas, lo cual me permitió aplicar los conocimientos académicos adquiridos a lo largo de la carrera con los conocimientos del cargo asignado.

## **Introducción**

Para ser profesional en negocios internacionales es indispensable conocer y adquirir experiencia en las diferentes áreas que envuelve el mundo de los negocios, por esto es necesario que los estudiantes realicen una práctica empresarial ya sea en una entidad pública o privada en la cual como futuros negociadores estén más cerca del mundo real y estén preparados para poder enfrentar cualquier adversidad que se pueda presentar y poder así tener la capacidad como profesional de desempeñar sus tareas de forma eficaz y eficientes.

De acuerdo a lo anterior se hace una descripción del cargo y funciones desarrolladas en la cámara de comercio de Pamplona en el área de promoción y desarrollo y de las actividades apoyadas para ayudar al fortalecimiento y crecimiento de los comerciantes y empresarios de Pamplona y la región.

## **1. Justificación**

La cámara de comercio de Pamplona es una entidad en la que nos permite estar más cerca de los comerciantes y empresas, en la que se realizan diferentes actividades como ferias, eventos, congresos y entretenimiento, que ayudan a tener diferentes relaciones tanto con personas nacionales como internacionales, para negocios internacionales el enfoque social es muy importante, conocer y darnos a conocer es fundamental ya que se puede adquirir conocimiento, destrezas y habilidades de esas personas y así poder crecer en el ámbito laboral profesional y personal.

## **2. Presentación de la organización o sitio de práctica**

La Cámara de Comercio de Pamplona es una persona jurídica, de derecho privado, de carácter corporativo, gremial y sin ánimo de lucro, integrada por los comerciantes matriculados en el Registro Mercantil (Industriales, Comerciantes, Agricultores, Ganaderos, entre otros), cuyo objetivo primordial es ser depositaria de la confianza pública correspondiéndole llevar el Registro Mercantil que es la más valiosa fuente de información para la vida de negocios en forma que resulte factor eficaz y positivo de organización de la actividad mercantil.

### **2.1 Misión**

Somos una entidad gremial Sin Ánimo de Lucro, depositaria de fe pública, dedicada a la prestación de los servicios del Registro Único Empresarial y Social (RUES) y a la ejecución de programas y proyectos que benefician al sector productivo; siendo promotores del desarrollo

integral y la organización empresarial de nuestra región. (Cámara de Comercio de Pamplona, 2017)

## **2.2 Visión**

En el año 2015 seremos la entidad gremial líder en el desarrollo integral de nuestra región, mediante la implementación de nuevas tecnologías y el mejoramiento continuo enmarcados en una cultura organizacional de Calidad. (Cámara de Comercio de Pamplona, 2017)

## **2.3 Reseña histórica**

Gracias a la Iniciativa de los Comerciantes y a la Gestión realizada por el empresario Carlos Eladio Mantilla, el 10 de marzo de 1943, mediante decreto No. 518, fue creada la Cámara de Comercio de Pamplona, en aquel entonces la Presidencia de la República bajo el mandato del doctor Alfonso López Pumarejo y el doctor Santiago Rivas Camacho, como Ministro de la Economía Nacional.

La Jurisdicción de la Cámara de Comercio de Pamplona, fue establecida por medio del decreto 74 de 1976, Artículo 27, la cual comprende los municipios de Pamplona, Bochalema, Chitagá, Cácuta, Labateca, Mutiscua, Pamplonita, Silos y Toledo, en el Departamento Norte de Santander.

Desde entonces y a lo largo de 70 años hemos sido líderes en la Región, con un alto compromiso y sentido de pertenencia contribuyendo al desarrollo del Sector comercial y empresarial a lo largo y ancho de nuestra Región.

Conscientes de los constantes cambios, hemos enfocado todos nuestros esfuerzos, implementando procesos de mejoramiento continuo que nos permitan conocer e identificar las necesidades y expectativas de nuestros comerciantes, fortaleciendo nuestros nexos y

permitiendo una proyección nacional e internacional. Por lo anterior en el Año 2008 bajo el Liderazgo de la Junta Directiva Presidida por el Sr. Rubén Darío Cañas Rojas y bajo la Dirección del Ing. Carlos Humberto Solano Espinosa se inauguró la Nueva Sede al Servicio del Sector Comercial de la Jurisdicción. (Cámara de Comercio de Pamplona, 2017)

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo general**

- Aplicar los conocimientos y destrezas adquiridos durante los años de estudio, en un proceso de retroalimentación entre Universidad y Organización

#### **3.2 Objetivos específicos**

- Adquirir experiencia y habilidades profesionales en el área administrativa.
- Enfrentar situaciones reales de la empresa aplicando conocimientos a problemas prácticos.
- Demostrar eficiencia, responsabilidad, dedicación, puntualidad y confianza en los trabajos asignados por la entidad
- Resolver dudas a los comerciantes y guiarlos en el proceso de creación de nuevas empresas y orientarlos en los pasos de exportación.
- Prestar soporte comercial en actividades relacionadas con la Participación y vinculación, de las empresas en los eventos organizados por la cámara de comercio de Pamplona.

## **4. Cargos y funciones**

### **4.1 Cargo**

Practicante del Departamento de Promoción y Desarrollo de la Cámara de Comercio de Pamplona

### **4.2 Funciones**

- Realizar el de trabajo o anteproyecto, el cual debe ser avalado por la Institución Educativa, acorde a las necesidades de la Entidad.
- Planear, coordinar, ejecutar y controlar todas las actividades tendientes al desarrollo de actividades que propendan por la Promoción y Fortalecimiento del Sector Empresarial de la Región.
- Servir de apoyo en la atención al empresario y público en general, en temas de emprendimiento, formalización y fortalecimiento, acorde a los lineamientos de la normatividad vigente para este fin.
- Programar las capacitaciones y seminarios para empresarios y comunidad en los temas que se requiera.
- Organizar y coordinar actividades de divulgación de la buena imagen de la Cámara en los diferentes medios de comunicación como prensa, radio u otro medio.
- Establecer y mantener contactos en entidades externas, con el fin de obtener información estadística requerida para la elaboración de indicadores económicos y servicios de información.
- Entregar informes de las actividades y estudios gestionados durante la Pasantía.

- Las demás que le sean asignadas por la presidencia ejecutiva y que estén relacionadas con este departamento.

### 5. Cronograma de actividades año 2016

Tabla 1. *Cronograma de actividades año 2016.*

ACTIVIDAD	CRONOGRAMA 2016											
	E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D
Pactos por la Innovación								■				
Plataforma SUNN								■				
Encuentro de Afiliados								■				
ABC seguridad y salud en el trabajo									■			
Celebración día del turismo										■		
Alianzas para la innovación											■	
Festival gastronómico-Cúcuta												■

#### 5.1 Eventos apoyados como practicante empresarial en promoción y desarrollo de la CCP

Capacitación sobre pactos por la innovación – 4 de agosto de 2016





Figura 1. Diseño pactos por la innovación  
 Fuente: Cámara de Comercio de Pamplona

La Cámara de Comercio de Pamplona llevo a cabo un proceso de autodiagnóstico con algunas empresas de la ciudad con el fin de conocer su potencial de innovación y establecer estrategias que conlleven fortalecimiento de las mismas.

Capacitación en plataforma SUNN- 23 de agosto de 2016



*Figura 2.* Diseño plataforma SUNN  
Fuente: Cámara de Comercio de Pamplona

La Cámara de Comercio de Pamplona y la Cámara de Comercio de Cúcuta, llevaron a cabo una capacitación en PLATAFORMA SUNN, la cual permite que los protagonistas de la innovación se conecten a nivel global, permitiendo crear flujos de trabajo para facilitar la cooperación, en este proceso se dio la participación de los grupos de investigación de la universidad de pamplona, el Colegio Provincial San José, el Colegio Técnico la Presentación y el instituto superior en educación rural (ISER) y la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) sede Pamplona.

Encuentro de afiliados de la cámara de comercio de Pamplona- 26 de agosto de 2016



*Figura 3.* Diseño encuentro de afiliados  
Fuente: Cámara de Comercio de Pamplona

El afiliado es quien estando previamente matriculado, voluntariamente solicita a la cámara de comercio para convertirse en beneficiario de prerrogativas y servicios especiales, adquiriendo entre ellos, el derecho de elegir y ser elegido en la junta directiva de la entidad.

Celebración donde el principal objetivo es darles a conocer a los afiliados el informe de gestión del año anterior, también se les informa de los beneficios que tienen al ser parte de la unidad de afiliados.

ABC seguridad y salud en el trabajo – 15 de septiembre de 2016

**El ABC de la seguridad y salud en el trabajo**

**PONENTE**  
*Ingeniero Industrial*  
**Oscar Yejid Guerrero.**  
 Especialista Gerencia, seguridad y salud en el trabajo.

LA CÁMARA DE COMERCIO DE PAMPLONA, JUNTO CON SOLUCIONES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SAS INVITAN:

A matriculados y afiliados, al evento informativo sobre el decreto 1072 de 2015, QUE OBLIGA A TODA ORGANIZACIÓN DESDE UN TRABAJADOR EN ADELANTE A DISEÑAR E IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST.

**TEMAS**

- 1 Normativa vigente en Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia.
- 2 El ABC del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Fecha: **15** de Sep 2016

Hora: **6:00** PM

Lugar: Auditorio Jaime Lécl-UNAD Sede Pamplona Barrio el Carmen

Conozca quien puede diseñar e implementar el SG-SST y evite sobrecostos en contratación.

**Apaya:**

CAMARA DE COMERCIO PAMPLONA | SSST | UNAD Universidad Nacional Abierta y a Distancia | CIDI | CENPAE

Figura 4. Diseño ABC seguridad y salud en el trabajo. Fuente: Cámara de Comercio de Pamplona.

La cámara de comercio de pamplona con ayuda de la empresa, Soluciones en Seguridad y Salud en el Trabajo desarrolló una charla denominada El ABC del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST dirigida a todas las empresas matriculadas y afiliadas de la ciudad, con el fin de dar a conocer sobre el decreto 1072 de 2015, que obliga a toda organización desde un trabajador en adelante a diseñar e implementar el SG-SST.

Celebración día del turismo- 27 de septiembre de 2016



Figura 5. Diseño día del turismo

Fuente: Cámara de Comercio de Pamplona

La cámara de comercio junto con el instituto de cultura y turismo, secretaria de educación municipal, y la policía de turismo - patrimonio realizo la celebración del día del turismo en el parque principal programando allí una muestra de museos con el fin de que la comunidad conozca la riqueza cultural de estos sitios tan importantes.

También se realizó un taller de sensibilización: estrategia nacional de prevención de la explotación sexual comercial de niñas, niños y jóvenes ESCNNA en el contexto de viajes y turismo.

Alianzas para la innovación fase III- 17 de noviembre de 2016

**ALIANZAS PARA LA INNOVACIÓN**

**¡INSCRÍBETE Y LLÉNATE DE ENERGÍA PARA INICIAR ESTE RECORRIDO DE LA INNOVACIÓN EMPRESARIAL!**

**PEDALEÁNDOLE AL EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL 2016**

Te invitamos a ser parte del Programa Alianzas para la Innovación en la Región de los Santanderes y Boyacá, el cual busca incrementar el número de empresas con capacidades de innovación para aumentar la competitividad regional.

**EVENTO DE MENTALIDAD Y CULTURA INNOVADORA**

<b>CIUDAD:</b>	Pamplona
<b>LUGAR:</b>	Collegio Pura Hebe - Salón Estelar
<b>FECHA Y HORA:</b>	Jueves, 17 de Noviembre de 2016 / 2:00 pm a 4:00 pm
<b>INFORMES:</b>	Oficina Promoción y Desarrollo - Cámara de Comercio de Pamplona Teléfono: 540.9927 - 5483447 - Fax: 530419446

#AlianzasparaInnovacion

COLCIENCIAS | CONFECAMARAS | TODOS POR UN NUEVO PAÍS

www.alianzasparaainnovacion.co | Síguenos en [Facebook] [Twitter] [Instagram]

Figura 6. Diseño alianzas para la innovación  
Fuente: Cámara de Comercio de Pamplona

La cámara de comercio de pamplona firmo un nuevo convenio con COLCIENCIAS y CONFECAMARAS para dar desarrollo a la Fase III del programa alianzas para la innovación, llamada Mentalidad y Cultura, con el fin de fortalecer las capacidades de los empresarios a través

de la innovación para aumentar la competitividad regional, en este evento se dio a conocer en detalle el programa y se realizó una conferencia sobre innovación por parte de Robbie J. Frye.

Festival gastronómico, Cúcuta -18,19 y 20 de noviembre de 2016



*Figura 7.* Diseño festival gastronómico-Cúcuta  
Fuente: Cámara de Comercio de Pamplona

La cámara de comercio de Pamplona y la Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica- ACODRES realizo un festival en la ciudad de Cúcuta en la cual se dio la participación de 5 restaurantes de la ciudad de pamplona con el fin de resaltar y promocionar la cultura y riqueza gastronómica de la ciudad

Para la ejecución de las actividades mencionadas anteriormente como pasante de la cámara de comercio de pamplona di apoyo en el área de promoción y desarrollo que es el departamento encargado de promover la realización de eventos que contribuyan un crecimiento mediante técnicas donde exista un desarrollo económico y empresarial generando calidad y diferenciación en cada una de las empresas matriculadas y capacitando e impulsando las nuevas ideas de

negocio de los emprendedores de la ciudad y su provincia, brindando oportunidades en estos espacios.

Para el desarrollo de estas actividades se apoyó en temas de:

*Logística:* Contactar a la persona o entidad que realizara la capacitación, congreso, conferencia, seminario o evento, buscando una persona acta y con gran dominio conceptual del tema, para lograr la satisfacción y crecimiento de nuestros empresarios.

*Convocatoria:* Para realizar la convocatoria de cada actividad, tenemos en cuenta a que empresario, comerciante o sector va dirigido y nos colocamos en contacto con ellos para hacerle la respectiva invitación de la capacitación, charla o evento que se vaya a realizar ya que les ayuda a enriquecer sus conocimientos y a ver estrategias para el fortalecimiento de sus proyectos, negocios o empresas.

*Evaluación:* Al finalizar cada actividad les damos a los asistentes de las actividades un formato de evaluación PRO-FO-20 para actividades relacionadas con charlas, capacitaciones y el formato de evaluación PRO-FO-21 relacionadas a eventos para que evalúen la actividad, posteriormente se procede a tabular y mirar los criterios de nuestros participantes para saber en qué mejorar o corregir para las siguientes actividades a desarrollar.

Adicionalmente estoy encargada de hacer una guía en la cual los empresarios de la ciudad y la provincia tengan conocimiento de cómo exportar, que requisitos, documentos y manejos deben tener en cuenta a la hora de realizar este proceso y a que entidades se deben dirigir.



## **6. Aportes**

### **6.1 Aportes del el practicante a la empresa**

Durante mi labor en la cámara de comercio de pamplona desarrolle un modelo de pasos para la exportación de un producto con diferentes destinos, donde se especificó el diligenciamiento de los documentos, tramites, permisos ante las autoridades competentes y los que debe tener el exportador ante su empresa, el modelo de exportación cuenta con un glosario donde se explica el significado de cada terminología así como su página oficial donde se pueden descargar los documentos.

### **6.2 Aportes de la empresa al practicante**

El haber trabajo para una entidad privada donde se manejan diferentes tipos de comerciantes me permitió salirme de mi zona de confort y enfrentarme a un ambiente comercial demostrando mis habilidades adquiridas durante mi carrera y así desenvolverme más en un entorno laboral.

## **7. Conclusiones**

Al realizar las prácticas profesionales en la cámara de comercio de Pamplona me ayudo a poner en práctica lo aprendido durante los años de estudio, me demostró que tengo habilidades en el manejo de eventos, comunicación y dominio del público en forma masiva, el laboral con personas de diferentes áreas y personalidades me mostro el trabajo en equipo y lo que se puede

lograr con una buena dirección. Esta experiencia me hizo crecer como persona y en el área profesional, me dio una nueva visión de lo que espero trabajar en mi futuro.

### **8. Recomendaciones:**

Durante mi labor se realizaron diferentes capacitaciones donde se necesitaban convocar al mayor número de empresarios de Pamplona y su provincia, en muchas ocasiones diferentes comerciantes se quejaron de la desinformación por parte de la cámara de comercio para con ellos, (cabe aclarar específicamente los comerciantes matriculados).

En la cámara de comercio se maneja dos grupos de comerciantes los matriculados y los afiliados (pagan un porcentaje más que los matriculados ), quienes obtienen mayor beneficio en cuanto invitaciones a capacitaciones o eventos que se realicen en pamplona y su provincia son los comerciantes afiliados lo cual genera un descontento en el resto de empresarios.

Mi recomendación sería incluir a todos los comerciantes en general para que todos manejen el mismo grado de información.

### Referencias bibliográficas

- Cámara de Comercio de Pamplona, (2016). Misión manual institucional. Consultado el 10 de octubre de 2015 [Página web] <http://camarapamplona.org.co/camara2/mision>
- Cámara de Comercio de Pamplona, (2016). Visión manual institucional. Consultado el 10 de octubre de 2015 [Página web] <http://camarapamplona.org.co/camara2/Visión>
- Cámara de comercio de Pamplona, (2016). Historia manual institucional. Consultado el 17 de noviembre (2016) [Página web] <http://camarapamplona.org.co/camara2/historia>
- Confecamaras. Introducción a las Cámaras de Comercio. Consultado el 25 de enero de 2017 [Página web] <http://www.confecamaras.org.co/representacion-de-la-red/introduccion-a-camaras-de-comercio>
- Definición ABC. Diccionario de economía. Consultado el 25 de enero de 2017 [Página web] <http://www.definicionabc.com/category/economia>