

Informe práctica empresarial “Centro consultoría empresarial USTA”

Yessica Lorena Ramírez Celis

**Informe de práctica empresarial para optar el título de Profesional en Negocios
Internacionales**

Director

Henry Giovanni Morán Cuan

Magíster en Administración de Empresas

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2022

Dedicatoria

A Dios, por darme la fuerza para culminar mi carrera, por su amor y su gracia que me acompañaron a lo largo del proceso. A mis padres porque gracias a ellos, a su esfuerzo y amor fue posible mi paso por la universidad.

Agradecimientos

A mis padres, por su apoyo incondicional, por motivarme y no permitir que me rindiera. A todos mis profesores que a través de su experiencia y dedicación dejaron grandes enseñanzas, no solo para mi vida profesional, sino también para mi vida personal. A mis compañeros, Johanna, Mafer, Paola, Sebastián, Kelly y Nelson por acompañarme y apoyarme a lo largo de esta etapa. Al Decano de la Facultad, el Dr. Hazleth Caycedo Suarez por su colaboración con las diferentes alternativas para nivelarme y poder culminar mi pregrado. Al personal administrativo de la facultad de Negocios por su disponibilidad y buena gestión a la hora de resolver mis requerimientos y por ultimo al equipo de trabajo del convenio entre Centro de Consultoría empresarial de la USTA, Procolombia y Cámara de Comercio, el Dr. Andrés Trillos, por darme la oportunidad de hacer mi practica allí, a la Dra. Mónica Correa, Carolina Rossi y Julián Borda, por enseñarme todos los días con mucha paciencia, gracias a ellos fue una experiencia muy enriquecedora.

Contenido

Introducción	14
1. Informe práctica empresarial “Centro Consultoría Empresarial USTA”	15
1.1 Justificación.....	15
2. Objetivos de la práctica	15
2.1 Objetivo general	15
2.2 Objetivos específicos.....	16
3. Perfil de la empresa.....	16
3.1 Misión.....	17
3.2 Visión	17
3.3 Portafolio de productos y servicios	18
3.3.1 Consultorías y asesorías.....	18
3.3.2 Entrenamiento empresarial	18
3.4 Alianzas estratégicas	19
4. Cargos y funciones	19
4.1 Detalles del cargo	19
4.2 Funciones del cargo.....	20
4.2.1 Funciones ProColombia	20
4.2.2 Funciones Cámara de Comercio de Bucaramanga	20
4.2.3 Funciones Centro de Consultoría Empresarial	21
5. Descripción de las actividades en ProColombia	21
5.1 Desarrollo del modelo de potencialidad para usuarios del convenio	21
5.1.1 Objetivo general del modelo de potencialidad	21
5.1.2 Objetivos específicos del modelo de potencialidad.....	21

5.2 Realizar presentaciones digitales de empresas colombianas adscritas al programa, con el objetivo de ofertar sus servicios a otras empresas de carácter internacional que tuviesen interés y así favorecer relaciones comerciales	25
5.3 Apoyo logístico en las actividades de Futuros Exportadores como: Futurexpo, Café con Ideas, Prepárese para exportar y Bloque de soluciones	26
5.4 Elaboración trimestral del informe Regional Bucaramanga del programa futuros exportadores	27
5.5 Actualización de base de datos para convenio Futuros Exportadores	28
5.6 Reunión semanal con el comité de asesores.....	28
6. Descripción de las actividades desarrolladas en la Cámara de Comercio de Bucaramanga	29
6.1 Atender las citas del Centro de atención al Usuario y brindar asesoría, orientación e información general en comercio exterior	29
6.2 Apoyo logístico en programa de formación para empresarios llamado ‘Jueves Gerencial’	30
7. Descripción de las actividades desarrolladas en el Centro de Consultoría Empresarial.....	30
7.1 Reuniones semanales del Centro de Consultoría Empresarial	30
8. Marco normativo utilizado para el desarrollo de las funciones desempeñadas	30
9. Aportes.....	32
9.1 Aportes del estudiante a la empresa	32
9.2 Aportes de la empresa al estudiante	32
10. Conclusiones y recomendaciones	33
10.1 Conclusiones	33
10.2 Recomendaciones.....	33
Referencias.....	35

Apéndices.....	37
----------------	----

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Matriz de selección de mercados</i>	24
--	----

Lista de figuras

Figura 1. <i>Aliados estratégicos</i>	19
Figura 2. <i>Modelo de potencialidad</i>	22
Figura 3. <i>Identificación de potencialidad de países</i>	23
Figura 4. <i>Ejemplo de ‘oferta para’ empresa de calzado</i>	26

Resumen

El siguiente informe de práctica detalla las actividades realizadas en el Centro de Consultoría de la Universidad Santo Tomás, en cumplimiento como requisito de grado de la Facultad de Negocios Internacionales. Se refleja el apoyo brindado al convenio tripartito entre la Universidad Santo Tomás, ProColombia y Cámara de Comercio Bucaramanga, donde se atendieron los programas destinados al crecimiento exportador de la región y se brindó asesoría inicial personalizada en este mismo campo, ofreciendo de esta forma una experiencia realista del ámbito empresarial al estudiante lo cual es imprescindible en la vida laboral.

Durante la práctica se tuvo la oportunidad de desarrollar diferentes habilidades adquiridas a lo largo del pregrado y se logró adquirir destrezas para las diferentes situaciones que se presentan en el ejercicio de la laboral profesional.

Finalmente se logró realizar un aporte valioso al convenio tripartito el cual fue la creación de un Instructivo Virtual para la atención al usuario, este con el objetivo de organizar y estandarizar el proceso de manera que fuera más comprensible para todas las partes involucradas brindando una atención más rápida y completa.

Palabras clave: práctica, empresarial, grado, convenio, ProColombia, exportador, Negocios, Internacionales

Abstract

The following practice report details the activities carried out in the Consulting Center of the Santo Tomás University, in compliance with the degree requirement of the Faculty of International Business. It reflects the support given to the tripartite agreement between the Santo Tomás University, Procolombia and the Bucaramanga Chamber of Commerce, where the programs aimed at export growth in the region were attended to and initial personalized advice was provided in this same field, thus offering an experience realistic business environment to the student which is essential in working life.

Keywords: practice, business, degree, agreement, Procolombia, exporter, Business, International

Glosario

El presente glosario contiene algunos de los conceptos más importantes y frecuentes abordados a lo largo de este informe.

Arancel: se denomina arancel a el impuesto que se cobra a la importación o exportación un bien determinado, con el fin de que este pueda ingresar a un país. (Ceballos, 2020)

Cámara de Comercio de Bucaramanga: ss una entidad privada, de carácter corporativo, gremial y sin ánimo de lucro, que trabaja en pro del desarrollo económico de la región a fin de generar bienestar, equidad y una mejor calidad de vida para los santandereanos. (Cámara de Comercio de Bucaramanga, 2021)

Competitividad: la competitividad es la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación con sus competidores, esta 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 (Anzil, 2008)

Consultoría: “La consultoría es un servicio de asesoría especializada e independiente al que recurren las empresas en diferentes industrias con el fin de encontrar soluciones a uno o más de sus problemas de negocio o necesidades empresariales, que se sustenta en la innovación, la experiencia, el conocimiento, las habilidades de los profesionales, los métodos y las herramientas.” (PwC Interaméricas, 2019, Párr. 1)

Empresa: consiste en una entidad o institución, creada por una persona o conjunto de personas, que ejerce una actividad económica determinada, con ánimo de alcanzar fines que luego se conviertan en lucro.

Exportación: es la actividad comercial que consiste en la venta de bienes o servicios por un país en un territorio extranjero.

Importación: es la actividad comercial que consiste en la compra de bienes o servicios provenientes de un país extranjero.

Instructivo: es un documento o presentación que busca orientar de manera clara y precisa los pasos a seguir para realizar una tarea específica.

Internacionalización Empresarial: es la capacidad que alcanza una empresa para posicionar sus productos o servicios en otro país, logrando así el crecimiento económico.

Logística Comercial Internacional: “Es un proceso que integra las labores de producción, comercialización y distribución física para la gestión estratégica del abastecimiento, movimiento y almacenamiento de insumos y productos terminados con el flujo de información requerida en una operación de comercio internacional” (Interletras, s.f, Párr. 3).

Plan exportador: “Es un documento que menciona toda la estrategia comercial a desarrollar en un mercado específico, y el conjunto de todas las acciones a efectuar para vender los productos y servicios en el exterior” (Procolombia, 2021, Párr. 1).

Portafolio de negocios: es el conjunto de bienes y servicios que ofrece una empresa para venta y distribución en el mercado, este puede estar compuesto de una o varias líneas de producto.

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, 2021)

Programa para futuros exportadores: es un programa liderado por el Centro de Información ProColombia en alianza con la Cámara de Comercio, donde se brinda al público en general y a potenciales exportadores, el apoyo y asesorías necesarios en todos aquellos temas relacionados con el Comercio Exterior, con la finalidad de optimizar la promoción de la oferta exportable y apoyar la generación de cultura exportadora en la región. (Cámara de Comercio de Bucaramanga, 2019).

Zona Franca: área delimitada fuera del territorio nacional donde se desarrollan actividades industriales de bienes y de servicios o actividades comerciales, bajo una normatividad especial en materia tributaria, aduanera y de comercio exterior (Legiscomex, s.f.).

Introducción

La práctica empresarial es una oportunidad para los estudiantes de la Universidad Santo Tomás de reforzar los conocimientos adquiridos durante el pregrado, específicamente de Negocios Internacionales, donde se permite adquirir experiencia en el sector empresarial de la región. El siguiente informe detalla la práctica realizada en el Centro de Consultoría de la Universidad Santo Tomás durante 6 meses. En este tiempo se desempeñó el cargo de consultora, el cual permitió interacción con las empresas de la región y sus dinámicas de internacionalización, bajo la supervisión de consultores especializados en negocios internacionales. El presente informe relata las funciones desarrolladas durante la práctica y las actividades realizadas con los empresarios de la región que fueron atendidos en el “Programa para futuros exportadores”.

1. Informe práctica empresarial “Centro Consultoría Empresarial USTA”

1.1 Justificación

La Universidad Santo Tomás (USTA), dentro de las opciones de grado para optar por el título de Profesional en Negocios Internacionales, ofrece diversas opciones de práctica profesional que permiten implementar los conocimientos y habilidades adquiridas durante la formación profesional. Dentro de ellas destaca la práctica empresarial en el Centro de Consultoría Empresarial (CCE).

El CCE en alianza con la USTA y en busca de apoyar el fortalecimiento exportador de la región, busca mayor eficiencia en los procesos de investigación e inteligencia de mercados, aprovechando los conocimientos de sus futuros egresados, de esta forma el CCE aporta a la educación y obtiene a su vez el aporte de conocimiento de los estudiantes de la USTA, para lograr cumplir con sus propósitos a corto y mediano plazo.

La práctica empresarial permite al estudiante afianzar los conocimientos adquiridos durante el pregrado y aprender a enfrentar posibles situaciones que se presentan en la vida laboral.

El presente informe permite exponer las actividades y resultados obtenidos durante el desarrollo de la práctica en el CCE.

2. Objetivos de la práctica

2.1 Objetivo general

Fortalecer los conocimientos adquiridos durante la formación académica de Negocios Internacionales mediante la relación directa con el sector empresarial de Santander bajo la

dirección de los ejecutivos integrantes del Convenio Tripartito Exportador de Santander (Universidad Santo Tomás, Cámara de Comercio Bucaramanga y ProColombia).

2.2 Objetivos específicos

- Aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación con el objetivo de brindar orientación profesional a los empresarios santandereanos en el desarrollo de sus actividades que busquen favorecer una cultura exportadora.
- Demostrar los conocimientos adquiridos en la formación participando en el desarrollo del programa “Futuros Exportadores” ejecutado en alianza entre Universidad Santo Tomás, Cámara de Comercio Bucaramanga y ProColombia, encaminado a incrementar el número de empresas exportadoras en la región.
- Reforzar y poner en práctica los conocimientos teóricos adquiridos durante la formación profesional mediante la interacción permanente con el sector empresarial de Santander

3. Perfil de la empresa

El Centro de Consultoría Empresarial – CCE de la Universidad Santo Tomás, fue creado mediante la resolución No. 006 del 03 de febrero de 2015. Consiste en una unidad estratégica de servicio orientada al fortalecimiento y desarrollo económico y productivo de la región, mediante la oferta de servicios especializados para que las organizaciones logren estándares superiores de competitividad nacional e internacional. (Centro de Consultoría Empresarial, 2019)

Gracias a sus servicios ofrecidos el CCE es un aliado de los empresarios de la región permitiéndoles mayor fortalecimiento a la hora de competir en mercados globales optimizando sus operaciones para hacerlas más rentables.

3.1 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 y/o internacional, propiciando la dinámica entre el sector académico y productivo, para ser copartícipes del desarrollo económico regional (Centro de Consultoría Empresarial, 2019)

3.2 Visión

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, 2019)

3.3 Portafolio de productos y servicios

3.3.1 Consultorías y asesorías

Por medio 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, 2019). Las asesorías y consultorías se basan entre otros aspectos en internacionalización, investigación de mercados internacionales, análisis de costos internacionales, trámites y documentación para importación y exportación, inteligencia comercial, modelo de negocios para la internacionalización, procesos organizacionales, talento humano, finanzas, optimización de procesos, calidad y estrategias de marketing.

3.3.2 Entrenamiento empresarial

Mediante este servicio se busca ofrecer programas abiertos, dirigidos a la comunidad en general y a la medida de las necesidades de las organizaciones en diferentes temas gerenciales, marketing, fortalecimiento empresarial e internacionalización (Centro de Consultoría Empresarial, 2019). Los entrenamientos consisten en: programas a la medida (contenidos y formatos adaptados a las necesidades de cada organización), cursos de formación certificados (talleres, seminarios, diplomados) y catalizadores de esfuerzos para el desarrollo regional (fortalecimiento de iniciativas de interés regional, gestión de espacios de desarrollo para grupos de interés).

3.4 Alianzas estratégicas

Algunas de las alianzas más representativas que hacen parte del portafolio del centro de consultoría empresarial son: Fenalco, Cámara de Comercio de Bucaramanga, ProColombia, Zona Franca Santander, Invest In Santander, ProBarrancabermeja. Los logos de dichas alianzas se pueden evidenciar en la ilustración 2.

Figura 1. Aliados estratégicos



Adaptado de Aliados Estratégicos- Convenios y Alianzas, Centro de Consultoría Empresarial, CCE-USTA (2019).

4. Cargos y funciones

4.1 Detalles del cargo

- Cargo: Consultora Junior – Practicante
- Jefe directo: Andrés Leonardo Trillos Celis
- Dirección: Zona Franca Santander, Km 4 anillo vial - Floridablanca.
- Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Periodo de práctica: Desde el 1 de octubre de 2020 hasta el 31 de marzo de 2021

4.2 Funciones del cargo

En el cargo de consultor practicante se cumplían las funciones asignadas por las tres entidades que conforman el convenio tripartito de cooperación interinstitucional entre Procolombia, Cámara de Comercio de Bucaramanga y la Universidad Santo Tomás.

4.2.1 Funciones ProColombia

- Elaboración de modelo de potencialidad y matriz de selección de mercados para las nuevas empresas participantes del convenio.
- Realizar presentaciones digitales de empresas colombianas adscritas al programa, con el objetivo de ofertar sus servicios a otras empresas de carácter internacional que tuviesen interés y así favorecer relaciones comerciales.
- Apoyo logístico en las actividades de Futuros exportadores como: Futureexpo, Café con ideas, Prepárese para exportar y Bloque de soluciones.
- Elaboración trimestral del informe Regional Bucaramanga del programa futuros exportadores
- Actualización de la base de datos del Programa Futuros Exportadores.
- Reunión semanal con el comité de asesores.

4.2.2 Funciones Cámara de Comercio de Bucaramanga

- Atender las citas del Centro de atención al Usuario y brindar asesoría, orientación e información general en comercio exterior.
- Apoyo logístico en programa de formación para empresarios llamado ‘Jueves Gerencial’.

4.2.3 Funciones Centro de Consultoría Empresarial

- Estar presente en las reuniones realizadas cada semana por el Centro de Consultores de la Universidad Santo Tomás e informar el trabajo y avance del Programa Futuros Exportadores.

5. Descripción de las actividades en ProColombia

5.1 Desarrollo del modelo de potencialidad para usuarios del convenio

ProColombia cuenta con una herramienta online que consolida todas las estadísticas, indicadores y países según la partida arancelaria, cadena y subsector que se solicite, detallando las principales oportunidades de mercado para el producto requerido. A pesar de que esta herramienta es abierta a todo el público, se requieren ciertos conocimientos básicos en comercio exterior para su aprovechamiento. Como practicante se tenía la función de desarrollar los informes solicitados por los empresarios y organizar la información en una presentación para enviar al solicitante.

5.1.1 Objetivo general del modelo de potencialidad

Implementar metodologías para la identificación de oportunidades de exportación en cada uno de los clientes.

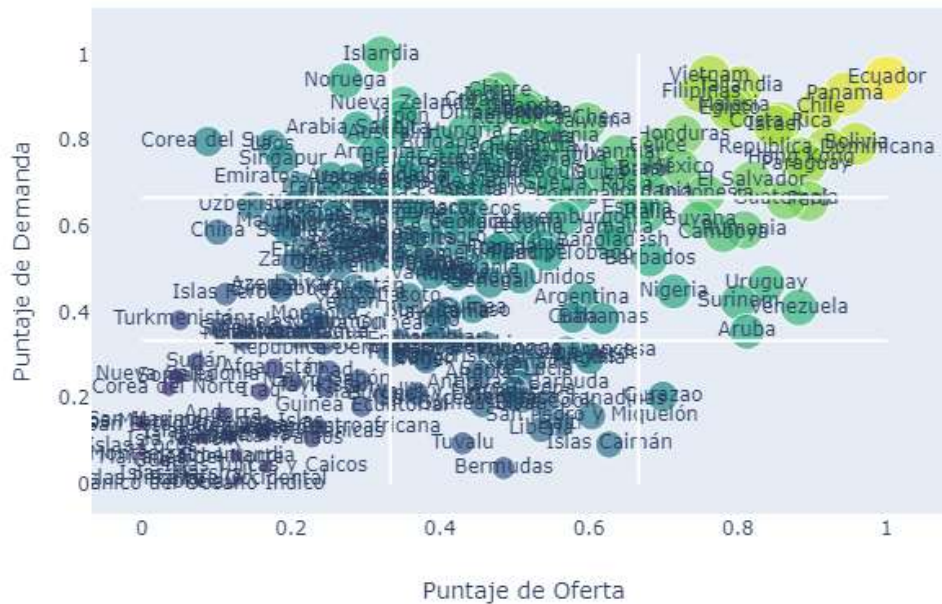
5.1.2 Objetivos específicos del modelo de potencialidad

- Determinar el potencial de la oferta exportable.
- Identificar mercados con oportunidades comerciales.
- Generar a las partes interesadas información de valor agregado.

- Orientar a la gestión estratégica de internacionalización.

Figura 2. Modelo de potencialidad

Todos los Cuadrantes - 230990



Adaptado de cuadrante de potencialidad (230990), PROCOLOMBIA (2022).

Posterior a aplicación del modelo se elegían los primeros 20 países con mejor puntaje de oferta, un ejemplo de esto se observa en la figura 4.

Figura 3. Identificación de potencialidad de países

De acuerdo con lo solicitado por el empresario y después de las asesorías y reuniones pertinentes, se realizaba una investigación a fondo, Se tomaron en cuenta diferentes variables de acuerdo al producto o servicio ofertado, para el análisis de mercado entregado a los empresarios: Producto, arancel, valor FOB de exportaciones, socios comerciales, partida arancelaria, vistos buenos. Los informes se desarrollaban con herramientas de apoyo como Legis Comex, Trademap, Macmap; este análisis previo permitía determinar la viabilidad de la operación comercial. Un ejemplo de esto se observa en la ilustración 5.

Tabla 1. Matriz de selección de mercados

Variable	P	Ecuador	C	R	Bolivia	C	R	Perú
Importaciones 2019 del país seleccionado del mundo (us\$ fob mles)	10%	276.913	-	-	28.393	-	-	163.725
Principal proveedor	20\$	L. Perú (66,2%) 2. Estados unidos (11,0%) 3. Colombia (3,3%) 4. Guatemala (3,0%) 5. Brasil (28%)	-	-	L. Brasil (32,3%) 2. Argentina (17,6%) 3. Chile (11,5%) 4. China (6,6%) 5. Estados unidos (6,0%) <u>Colombia puesto 8</u>	-	-	L. Ecuador (23,5%) 2. Estados unidos (17,5%) 3. Chile (16,4%) 4. China (7,4%) 5. Brasil (4,4%) <u>colombia puesto 15</u>
Exportaciones 2019 colombianas a país seleccionado (us\$ fo b)	10%	9.301 (3,3%)	-	-	969 (3,4%)	-	-	2.175 (1,32%)
Arancel general		NMF 15% ALADI 13,2%			NMF 15% ALADI 13,2%			0,00%
Arancel para Colombia	10%	CAN 0% (Con lo presentación del Certificado de origen y cumpliendo con las normas de origen)	-	-	CAN 0% (Con la presentación de Certificado de origen y cumpliendo con las normas de origen)	-	-	0,00%
Normas técnicas	40%	Prohibiciones por motivos sanitarios y fitosanitarios Requisito de autorización por los importadores por motivos sanitarios y fitosanitarios Requisito de autorización por motivos sanitarios y fitosanitarios por lo importación de determinados productos Requisito de certificación Requisito de inspección Requisitos de etiquetado Requisito de	-	-	Prohibiciones por motivos sanitarios y fitosanitarios Requisito de autorización por los importadores por motivos sanitarios y fitosanitarios Requisito de autorización por motivos sanitarios y fitosanitarios por lo importación de determinados productos Requisito de certificación Requisito de inspección Requisitos de etiquetado Requisito de calidad, seguridad o	-	-	Enfoque de sistemas Requisito de autorización por motivos sanitarios y fitosanitarios para lo importación de determinados productos Requisito de autorización para los importadores por motivos sanitarios y fitosanitarios Requisitos de etiquetado Requisitos higiénicos, nep Requisito de registro / aprobación del producto Requisito de prueba Requisito de certificación Requisito de inspección Requisito de cuarentena Requisitos de etiquetado Requisitos de empaque Requisito de registro /

		calidad, seguridad o rendimiento del producto Requisito de prueba Medidos OTC, nep Procedimientos poro el trámite de licencias de importación no automáticos distintos de las autorizaciones contemplados en los capítulos MSF y O TC		rendimiento del producto Requisito de prueba Medidos OTC, nep Procedimientos poro el trámite de licencias de importación no automáticos distintos de las autorizaciones contemplados en los capítulos MSF y O TC		aprobación del producto Requisito de prueba Requisito de inspección
Logística	10%	Puntaje 2,88 Puesto 62	-	Puntaje 2,36 Puesto 131	-	Puntaje 2,69 Puesto 83

5.2 Realizar presentaciones digitales de empresas colombianas adscritas al programa, con el objetivo de ofertar sus servicios a otras empresas de carácter internacional que tuviesen interés y así favorecer relaciones comerciales

Se realizaba la ‘oferta para’, una presentación en PowerPoint que detallaba, logo, slogan, detalle del producto, página web, capacidad de producción, certificaciones del producto, principales destinos de exportación, canal de distribución y fotos de sus productos, esta presentación era elaborada en español e inglés. Un ejemplo de esto se observa en la ilustración 6.

Figura 4. Ejemplo de ‘oferta para’ empresa de calzado


GRUPO EMPRESARIAL DURAN PINEDA S.A.S
<https://www.blessleather.net/>

B L E S S

Fabricación y comercialización de calzado en cuero para dama y caballero, con altos estándares de calidad, diseño y comodidad.

1. LÍNEA DE PRODUCTO

- Deportivos
- Botcheros
- Suecos
- Baletas

2. VOLUMEN Y CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN

- Deportivos - 3000 unds/mensual
- Botcheros - 3000 unds/mensual
- Suecos - 3000 unds/mensual
- Baletas - 3000 unds/mensuales

3. PRINCIPALES DESTINOS DE EXPORTACIÓN

- México
- Estados Unidos
- Ecuador

4. CERTIFICACIONES
n/a

5. CANAL
Venta Directa

5.3 Apoyo logístico en las actividades de Futuros Exportadores como: Futurexpo, Café con Ideas, Prepárese para exportar y Bloque de soluciones

ProColombia ofrece a los empresarios un catálogo denominado Programas de Formación Exportadora (PFE), con el objetivo de fortalecer el crecimiento económico de los empresarios colombianos y la oferta de exportaciones colombianas.

El fin de las actividades organizadas es motivar al empresario a través de charlas y asesorías con expertos de las entidades involucradas.

El practicante tuvo la función de elaborar encuestas para medir la satisfacción de los participantes en cada evento realizado por ProColombia. Posteriormente estos resultados debían ser tabulados y ordenados en un archivo general para ser enviado a la oficina general de ProColombia en Bogotá en un plazo máximo de tres días después de finalizada cada actividad.

5.4 Elaboración trimestral del informe Regional Bucaramanga del programa futuros exportadores

Como estudiante de práctica se tenía la función de recopilar y consolidar en una presentación la información sobre el avance y los logros de las tres entidades del convenio individual y colectivamente, puesto que cada asesor y cada entidad tenían unas metas definidas en cuanto al número de nuevas empresas atendidas durante el trimestre; este informe era presentado a los directivos de la oficina de ProColombia a nivel nacional y contenía indicadores como el número de empresas alcanzadas, clasificadas así:

- Validación con potencial: empresas que tenían potencial para iniciar el plan de asesorías en búsqueda de internacionalización de sus productos o servicios.
- Validación sin potencial: empresas que no cumplían los requisitos para entrar en el programa de futuros exportadores.
- Plan de asesorías: empresas que ya estaban en plan de trabajo con el asesor asignado.
- Comercial: empresas participantes en actividades comerciales, como las macrorruedas de negocios o el Colombian B2B trade show.
- Abandono: empresas que iniciaron el plan de trabajo, pero no lo terminaron.
- Adicionalmente se plasmaba la dimensión exportadora, en dónde se mostraba el número de nuevas empresas exportando y el número de empresas recurrentes exportando.

También se mostraban los resultados de los programas de formación exportadora, con el objetivo de presentar el número de asistentes alcanzados a través de estos programas y cuáles de ellos tenían una mayor participación.

Finalmente, se daban a conocer los casos de éxito de cada entidad, haciendo énfasis en las empresas que habían logrado su primer o segunda exportación detallando el sector al que pertenecían, producto exportado, valor de la exportación y país destino de esta.

5.5 Actualización de base de datos para convenio Futuros Exportadores

Entre otras herramientas de ProColombia, existe una base de datos llamada NEO en la que se almacena información personal y empresarial de cada uno de los usuarios de los programas de ProColombia a nivel nacional e internacional; en esta plataforma se registra cada una de las interacciones con los usuarios. Toda la información almacenada era confidencial y de acceso restringido únicamente para los empleados de ProColombia y Cámara de Comercio de Bucaramanga.

El objetivo del practicante era alimentar la base de datos con cada uno de los encuentros y las acciones realizadas con cada cliente, así como la retroalimentación que entregada al usuario con el fin de llevar un control detallado sobre el proceso de internacionalización. Esto permitía a los asesores de ProColombia tener un mejor manejo de los procesos de validación y alcance de las metas mensuales de cada cliente.

5.6 Reunión semanal con el comité de asesores

Semanalmente se reunía el comité del convenio con el objetivo de revisar los compromisos y los avances en cada una de las cuentas. En estas reuniones, el practicante cumplía el papel de presentar a los posibles empresarios interesados en ingresar al plan de asesorías, además de realizar el acta de cada reunión, dónde se detallaba el avance de cada uno de los asesores, las nuevas tareas y compromisos para la siguiente semana.

6. Descripción de las actividades desarrolladas en la Cámara de Comercio de Bucaramanga

6.1 Atender las citas del Centro de atención al Usuario y brindar asesoría, orientación e información general en comercio exterior

A través del centro de atención al usuario de la CCB, llegaban todas las solicitudes por parte de empresarios, emprendedores y/o estudiantes acerca de procesos de internacionalización. Estas solicitudes eran remitidas al practicante del convenio con el objetivo de brindar asesoría en internacionalización basadas en los conocimientos adquiridos durante la carrera y haciendo uso de herramientas prácticas como: Legis Comex (Estadísticas de Comercio Exterior), Macmap (Aranceles y Barreras de entrada a cualquier país), Trade map (Indicadores de Comercio Exterior), Biblioteca de instructivos básicos creados por ProColombia. Todo esto con el objetivo de ofrecer a los asesorados información breve sobre importaciones y exportaciones, trámites con el Invima y el ICA (Instituto Colombiano Agropecuario).

Al identificar un asesorado como potencial, se le agendaba un segundo encuentro con los asesores ejecutivos del convenio, quienes estaban encargados de determinar la viabilidad del proceso.

Aunque el objetivo era la internacionalización de los empresarios, frecuentemente, se observaba cierta negación de los empresarios a la exportación, ya que iniciaban el proceso, pero no seguían asistiendo a las asesorías o no cumplían las tareas propuestas por parte del asesor.

Durante el periodo de práctica se brindó asesoría a diversas empresas entre ellas: Promitec, Café Yariguíes, Pradar, Almazul, Dulcería Doña Mireya, el Cliclista, Joyería Caracas, Sachacol, BTS group. En su gran mayoría empresas del sector de agroalimentos, moda y textil, entre otros.

Así mismo se incluyeron estudiantes y personas naturales como asesorados en temas de comercio exterior para proyectos independientes o consultas universitarias.

El horario de atención era todos los jueves de 8:00 am- 12:00 pm y de 2:00 pm- 6:00 pm.

6.2 Apoyo logístico en programa de formación para empresarios llamado ‘Jueves Gerencial’

Se brindó apoyo logístico durante el curso gratuito ‘Jueves Gerencial’ ofertado por la CCB, destinado a empresarios de Santander, en los que se llevó registro de asistencia, tabulación de datos, ayuda con el agendamiento de citas con los empresarios interesados en iniciar el proceso de internacionalización, envío de correos electrónicos con información general y específica de acuerdo a sus necesidades sobre exportación.

7. Descripción de las actividades desarrolladas en el Centro de Consultoría Empresarial

7.1 Reuniones semanales del Centro de Consultoría Empresarial

Usualmente los sábados se realizaban reuniones con el objetivo de analizar cada una de las tareas realizadas en el transcurso de la semana, el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los compromisos con las empresas del programa Futuros Exportadores y plantear nuevas directrices para continuar la semana siguiente.

8. Marco normativo utilizado para el desarrollo de las funciones desempeñadas

- Normatividad de negocios internacionales

Estatuto Aduanero Colombiano, decreto 1165 de 2019, por el cual se dictan disposiciones relativas al Régimen de Aduanas en desarrollo de la Ley 1609 de 2013; el decreto se aplica en la

totalidad del Territorio Aduanero Nacional y regula las relaciones jurídicas que se establecen entre la administración aduanera y quienes intervienen en el ingreso, permanencia, traslado y salida de las mercancías, hacia y desde el Territorio Aduanero Nacional, con sujeción a la Constitución y la ley. Asimismo, se aplica sin perjuicio de las disposiciones especiales y las resultantes de acuerdos o tratados internacionales a los que haya adherido o adhiera Colombia. Los acuerdos o tratados mencionados comprenden, entre otros, los acuerdos comerciales y los referidos a la protección de la propiedad intelectual.

Ley 48 de 1983, por la cual se expiden normas generales a las cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular aspectos del comercio exterior colombiano, se considera la ley marco de Comercio exterior)

- Reglamento de práctica empresarial de la Universidad Santo Tomás, tiene como objetivo definir las pautas y lineamientos que se tienen en cuenta al momento de desarrollar las prácticas profesionales.
- Política de protección de datos ProColombia, en la cual ProColombia establece que en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 por la cual se establece el Régimen General de Protección de Datos en Colombia y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, así como de las mejores prácticas a nivel internacional en esta materia, es responsable del tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión) de datos personales en desarrollo de su objeto misional enfocado a promover las exportaciones colombianas, la inversión extranjera directa, el turismo internacional y la marca país.

9. Aportes

9.1 Aportes del estudiante a la empresa

- Realización de informes en el marco del convenio de futuros exportadores.
- Gestión de asesorías virtuales con el fin de determinar la viabilidad del empresario en el programa de futuros exportadores.
- Asesorías virtuales a los usuarios del centro de información de la Cámara de Comercio de Bucaramanga.
- Consolidación de bases de datos de usuarios ProColombia.
- Creación de presentaciones para encuentros virtuales con empresarios.
- Investigación de mercados potenciales basado en partidas arancelarias específicas.

Sin embargo, el aporte más importante realizado por la estudiante de práctica fue la propuesta y creación de un Instructivo Virtual para la atención al usuario, este con el objetivo de organizar y estandarizar el proceso de manera que fuera más comprensible para todas las partes involucradas brindando una atención más rápida y completa.

9.2 Aportes de la empresa al estudiante

La práctica realizada en el Centro de Consultoría Empresarial de la Universidad Santo Tomás fue una experiencia valiosa ya que se tuvo la oportunidad de interactuar de manera virtual con colegas, empresarios, docentes y consultores; que sirvieron de guía en el proceso de práctica empresarial.

Un punto para resaltar es la interacción con los empresarios de la región santandereana, que permitió conocer los intereses a la hora de internacionalizar los productos o servicios de nuestra región.

Igualmente, el poder interactuar con profesionales día a día permitió fortalecer los conocimientos de los protocolos empresariales como actas, informes de gestión, consolidación de bases de datos, reuniones y demás.

10. Conclusiones y recomendaciones

En el presente apartado se pueden evidenciar algunas de las conclusiones, limitaciones y sugerencias con respecto al desarrollo de la práctica empresarial.

10.1 Conclusiones

- La práctica empresarial es una experiencia que permite al estudiante fortalecer los conocimientos adquiridos durante la formación académica para lograr un mejor desempeño y ser más competitivo ante los retos de la vida laboral.
- Estar en el Centro de Consultoría Empresarial permite definir aspiraciones personales y laborales.

10.2 Recomendaciones

Durante mi periodo de practica pude ver que cada vez son más las empresas que requieren apoyo en el ámbito digital, ya que, si bien es cierto que la logística, el mercadeo, las asesorías de trámites y demás son vitales para la internacionalización, estas mismas quedan incompletas pues los mercados a los que quieren llegar la mayoría de las empresas santandereanas, que son

conformados mayoritariamente por jóvenes, demandan mucha información acerca de quién y cómo se comporta la empresa, su origen y mucha más información que se puede revelar a través de una buena estrategia de marketing digital por lo tanto, el Centro de Consultoría junto al convenio debería incluir en su portafolio de consultores, expertos en el área de marketing digital para brindar una mejor experiencia a los empresarios con el análisis de estadísticas, creación de contenido, diseño de campañas publicitarias, mejoramiento de la imagen corporativa, entre otras.

Por último, se recomienda que se haga uso de instructivo creado por la estudiante ya que permite agilizar el proceso de consultoría tanto para el cliente como para el asesor.

Referencias

- Anzil, F. (julio de 2008). *Definición de Competitividad*. Zona Económica.
<https://www.zonaeconomica.com/definicion/competitividad>
- Cámara de Comercio de Bucaramanga. (2021). *Historia de la Cámara de Comercio*. Cámara directa. <https://www.camaradirecta.com/que-es-la-camara-de-comercio/>
- Ceballos, A. (24 de marzo de 2020). *¿Qué es un arancel y cómo funcionan los aranceles?* Comercio y Aduanas.
<https://www.comercioyaduanas.com.mx/comercioexterior/comercioexterioryaduanas/que-es-arancel/>
- Centro de Consultoría Empresarial. (2019). *¿Quiénes somos?* Obtenido de <http://rsu.ustabuca.edu.co/index.php/inicio-consultoria-empresarial>
- Economía Simple. (9 de septiembre de 2016). Definición de Empresa. Obtenido de [economiasimple.net: https://www.economiasimple.net/glosario/empresa](https://www.economiasimple.net/glosario/empresa)
- Kiziryan, M. (2015). Importación. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/importacion.html>
- Legiscomex. (s.f.). *¿Qué es una zona franca?* Obtenido de Legiscomex.com: <https://www.legiscomex.com/Documentos/DEFINICIONES-ZONAS-FRANCAS-RCI304>
- Montes de Oca, J. (2015). Exportación. Obtenido de conomipedia : <https://economipedia.com/definiciones/exportacion.html>
- ProColombia. (2021). Conozca a PROCOLOMBIA. Obtenido de ProColombia Exportaciones Turismo Inversión Marca País: https://procolombia.co/nosotros/conozca-procolombia?cf_chl_jschl_tk=423575a67f4aee7859259ca6a53d3e416fdf77ec162050507

00AVD7lq0kKaVCjO9fS_LFvB_uUnmi2MwBkHD15XDVv0pGITdPlXPKUusZ6HQz
X6E2OkdM_RGyQQv8dhi1cqeq4n5qXyT7HGGVgTggHDqic4SECU0UohDxv4Dj2sX
kg4

PwC Interaméricas. (2019). ¿Qué es Consultoría? Obtenido de PwC Interaméricas:
<https://www.pwc.com/ia/es/carreras/consultoria.html>

Universidad Santo Tomás. (2018). Organigrama Seccional Bucaramanga. Obtenido de
ustabuca.edu.co: [http://www.ustabuca.edu.co/index.php/nuestra-institucion/organigrama-](http://www.ustabuca.edu.co/index.php/nuestra-institucion/organigrama-sede-principal)
sede-principal

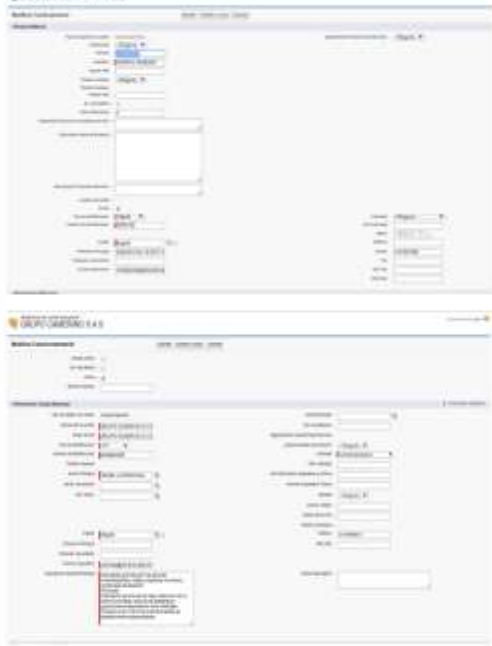
Universidad Santo Tomás. (2018). Estatuto Orgánico. Bogotá: Xpress Estudio Gráfico y Digital.
ustabuca.edu.co: <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/16418>

Apéndices

Apéndice A. Instructivo atención Centro de información

Orientación y direccionamiento en el Centro de Información de manera virtual

1. Se reciben las solicitudes de los usuarios a través del correo electrónico habilitado para tal fin y se da respuesta adjuntando el link de validación que corresponda para bienes o servicios.
2. Si en el correo de solicitud no está el número de teléfono de contacto de la empresa, el paso a seguir es responder al correo solicitando el número telefónico.
3. Si en el correo de solicitud está el número de contacto del usuario se contacta en el menor tiempo posible para tener más claridad sobre la solicitud y atenderla. (Nota: el mismo día o máximo día siguiente a la fecha de la solicitud)
4. En la conversación telefónica se le debe preguntar al usuario si ya tiene una empresa legalmente constituida, si la respuesta es no, se debe registrar en NEO como cuenta personal y crear el instrumento, siguiendo los pasos del apartado REGISTROS EN NEO de éste instructivo (paso N° 8 en adelante).
5. Después de registrar la cuenta se envía desde NEO (*apartado registros en NEO paso N° 6 envío de guías e información*) la información y las guías prácticas de acuerdo a la necesidad del usuario, adicionalmente se adjunta la pieza del calendario de los programas de formación del año, invitándolo a inscribirse a los programas de su interés.
 - Calendario programas de formación 2021
<https://app.embluemail.com/Online/VON.aspx?data=CBS%2B5ie9j1Uj6JTNJ%2F7QV5x9YVJ%2BgVggLca4fkW0E9mLPoKSbtmnnq3qYGQYmrBDTOLcLzwJtgUOWH2u10TgaEDII0NhZ2Si%2FeVg9hnZ1Q1KVkXTOVYv0CwH6%2B4iDPhr!-!bs3EmZ8LYGDWEacKnPd5i9Ce6bz/TmHfVykTKVfmZV8RhJT/DV8REtKU41G21pZ2>
6. Si es una empresa constituida, se pregunta qué producto o servicio está interesado en exportar, de acuerdo con esto se le solicita apoyo para diligenciar el formulario de autodiagnóstico, éste se debe enviar al correo que indica el empresario y se diligencia en conjunto.
 - Formulario de bienes
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfAhnYConf1su3Y7C2JJmtUcLxZNCq1tFEhCfmykEsFOBq5NQ/viewform?usp=sf_link
 - Formulario de servicios
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfliRZZIz_VarlZTeaagpMgKfVxs2dHij0RbQBAMTUDHe9jQ/viewform?usp=sf_link



No olvide guardar las actualizaciones.

2 Verificar si está creado

- **Persona Independiente:**
Si el usuario ya está creado, actualice los datos básicos que se encuentran registrados. (Correo electrónico, teléfono celular, dirección y descripción de su actividad).
- **Empresa:**
Si la empresa ya se encuentra creada en NEO, actualice la información básica:

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

3 Creación nueva cuenta

Si la empresa no se encuentra creada, se procede a crearla:

a. Persona natural o independiente

(CUENTA PERSONAL)

- Crear nueva.
- Cuenta
- Cuenta personal
- Continuar
- Diligenciar los datos indispensables:
 - Nombres
 - Apellidos
 - Descripción general (Ejemplo: Productor de frutas, Ingeniero industrial, consultor, docente, etc)
 - Tipo identificación
 - No. identificación
 - Correo electrónico
 - Actividad
 - Celular
- Guardar



Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

www.rockwellintl.com

100

Alcance: Nombre de la persona que digita la información. Frase concreta de la información que requiere el usuario.

Ejemplo: Lina C.: Requiere información sobre requisitos para exportación de miel a Estados Unidos).

Formatos: Se selecciona la opción OTROS.

Fecha propuesta solicitante: Fecha actual en que se brinda el servicio.

Observaciones: En este campo, escribir el nombre de la persona que atendió el usuario y describir **el resultado** de la asesoría brindada. Para Fepinvestigación de mercados, el resultado de la información que solicitó.

EJEMPLO: Angela Albán. Se brindó información sobre el proceso de exportación de café tostado.

Finalmente da click en **Guardar**.

6 Envío de guías e información

Envío de información solicitada:

Cuenta personal:

1. Buscar la cuenta
2. Dar clic en el correo electrónico registrado
3. Diligenciar el campo Asunto, mensaje y adjuntar los archivos pertinentes.
4. Enviar

NOTA: Todos los registros que hacemos en NEO se copian automáticamente a nuestro correo y llegan como spam, por eso, desde nuestro correo debemos reenviar al usuario para asegurarnos de que llegue a la bandeja principal y no se pierda la información.

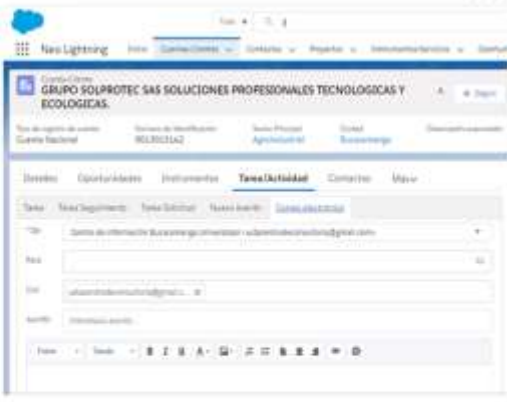


Envío de información solicitada:

Cuenta nacional:

1. Buscar la cuenta
2. Ir al apartado tarea/actividad
3. Dar clic en correo electrónico
4. Diligenciar el campo Asunto, mensaje y adjuntar los archivos pertinentes.
5. Enviar

NOTA: Todos los registros que hacemos en NEO se copian automáticamente a nuestro correo y llegan como spam, por eso, desde nuestro correo debemos reenviar al usuario para asegurarnos de que llegue a la bandeja principal y no se pierda la información.



9. Envíar correo al asesor correspondiente informandole sobre la nueva empresa asignada