

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
CÁMARA DE COMERCIO COLOMBO AMERICANA USA



DANIELA MARIA MARTINEZ SANTACRUZ

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2018

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
CÁMARA DE COMERCIO COLOMBO AMERICANA USA

DANIELA MARIA MARTINEZ SANTACRUZ

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

Asesor

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS
Profesional en Comercio Exterior

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD 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 RESTREPO, O.P.

Rector Sede Villavicencio

FRAY FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad de Negocios Internacionales

Nota de aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad de Negocios Internacionales

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS

Profesional en Comercio Exterior

Director trabajo de grado

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE.

Jurado

EDISÓN ORLANDO GARZON CESPEDES.

Jurado

Villavicencio, Julio 2018

Dedicatoria

A mis padres

Olveyn Fernando Martinez Garzón

Nery Shirley Santacruz Suarez

Agradecimientos

En primer lugar, le doy gracias a Dios quien es el que guía mi vida y me ha permitido terminar esta etapa tan importante de mi vida con responsabilidad y dedicación, en segundo lugar le doy gracias a mis padres Fernando y Nery, quienes con su amor infinito me han brindado su apoyo incondicional, y junto a mis hermanitos Daniel, Juan José, María Elena, Juan Fernando y mis abuelitos Ciro y Dora, son mi mayor inspiración para ser lo que soy hoy en día, gracias a ellos por su compañía en cada etapa de mi vida, por motivarme a ser cada vez mejor persona y lo más importante, por motivarme a siempre a perseguir mis sueños y a cumplirlos.

Agradezco también a todos aquellos que me acompañaron y apoyaron en este proceso, a mis amigos y compañeros, que estuvieron a mi lado en los triunfos así como en las dificultades, gracias a quienes me brindaron lo mejor en estos cinco años de vida universitaria. Gracias a la Universidad Santo Tomas por permitirme hacer parte de la familia Tomasina, a los profesores quienes con generosidad, responsablemente compartieron sus conocimientos y experiencias en cada una de las áreas, y de la misma manera, agradezco el apoyo del decano de la Facultad de Negocios Internacionales el Sr. Javier Humberto Trillos Celis.

A la vez agradezco a la Cámara de Comercio Colombo Americana por brindarme la oportunidad de realizar las prácticas profesionales en su institución, gracias a todo el equipo de trabajo, por el apoyo y acompañamiento en las labores desempeñadas a lo largo del semestre de práctica que me permitieron crecer personal y profesionalmente.

Contenido

| | Pág. |
|--|------|
| Resumen..... | 10 |
| Abstract..... | 11 |
| Introducción..... | 12 |
| 1. Objetivos..... | 13 |
| 1.1 Objetivo General..... | 13 |
| 1.2 Objetivos Específicos..... | 13 |
| 2. Perfil de la empresa..... | 14 |
| 2.1 Nombre y Razón Social..... | 14 |
| 2.2 Reseña Histórica..... | 14 |
| 2.3 Misión..... | 15 |
| 2.4 Visión..... | 15 |
| 2.5 Organigrama..... | 15 |
| 2.6 Mapa de procesos..... | 17 |
| 2.7 Área de trabajo..... | 18 |
| 3. Cargo y Funciones Laborales..... | 19 |
| 3.1 Cargo Asignado..... | 19 |
| 3.1.1 Objetivos del cargo..... | 19 |
| 3.1.2 Labores Desempeñadas..... | 19 |
| 3.1.3 Pertinencia..... | 20 |
| 4. Impactos del cargo..... | 22 |
| 5. Aportes profesionales por parte del estudiante..... | 24 |
| Conclusiones..... | 25 |
| Referencias bibliográficas..... | 26 |
| Anexos..... | 27 |

Tabla de figuras

| | Pág. |
|---|------|
| Figura 1. Organigrama, Cámara de Comercio Colombo Americana..... | 16 |
| Figura 2. Mapa de procesos, Cámara de Comercio Colombo Americana..... | 17 |

Tabla de Anexos

| | Pág. |
|--|------|
| Anexo A: Staff de la Cámara de Comercio Colombo Americana | 27 |
| Anexo B. Evento Feria de Servicios para Colombianos en el Exterior | 27 |
| Anexo C. Evento Trustees | 28 |
| Anexo D. Visita Port Everglades | 28 |
| Anexo E. Visita Consulado de Colombia en Miami..... | 29 |

Resumen

La Universidad Santo Tomas tiene como requisito para optar por el título de profesional en Negocios Internacionales realizar una opción de grado que valide el desempeño del futuro profesional, entre estas opciones se encuentra la práctica profesional, una de las más llamativas para los estudiantes porque les permite poner en práctica los conocimientos y habilidades adquiridas durante la carrera universitaria y también los prepara para comenzar la vida laboral, ya que se considera como la primera experiencia laboral del estudiante.

El realizar la práctica empresarial como opción de grado se convierte para el estudiante en un desafío al cual debe ahora enfrentarse, la adaptación a nuevas reglas, a un ambiente laboral y al trabajo en equipo, además del cumplimiento no solo de sus metas y objetivos personales sino también los de la institución a la que ahora pertenece, haciendo de la práctica empresarial una experiencia vital para su crecimiento personal y profesional.

Las prácticas empresariales se realizaron en la Cámara de Comercio Colombo Americana en Miami, Estados Unidos; institución no gubernamental que apoya al empresario colombiano y americano en sus negocios en ambos países. A lo largo de las practicas se brindó apoyo al área de Comercio Internacional en la cual se brinda apoyo y orientación directa al empresario; en este informe se brindará información más detallada de lo realizado en la práctica empresarial de las actividades laborales, los impactos y los aportes a la institución.

Palabras clave: Práctica profesional, experiencia, objetivos, ambiente laboral, adaptación, oportunidades.

Abstract

The Santo Tomas University, in order to opt for the professional title in International Businesses, has a requirement to make a degree option validate the performance of the professional. Among these options is the business practice, one of the most striking for students because it allows them to put in practice all the knowledge and skills acquired during their career university and also prepares them to start workforce, since it is considered as the student's first work experience.

The realization of business practice as a degree option becomes a challenge that the student will need to face at one point. Adapting to new rules, a work environment and teamwork, in addition to compliance not only with the student's personal goals and objectives but also those of the institution to which the student now belongs, makes business practice a vital experience for his/her personal and professional growth.

The business practices were carried out at the Colombian American Chamber of Commerce in Miami, Florida. This non-governmental institution supports the Colombian and American businessman in their business in both countries. Throughout the practices, support was given to the International Trade area in which direct support and guidance is provided to the entrepreneur; in this report, more detailed information will be provided on what has been done in business practice, work activities, impacts and contributions to the institution.

Keywords: Professional intership, experience, objectives, working environment, adaptation, opportunities.

Introducción

La Universidad Santo Tomás en concordancia con la legislación y normatividad vigente respecto a los requisitos para optar por el título de profesional en Negocios Internacionales ha expedido el Reglamento general de Opciones de Grado, cuyas reglas generales están previstas en el Acuerdo N° 08 de junio 16 de 2003 del Consejo Superior, en las cuales estipula que dentro de las opciones de grado para los estudiantes se contempla la práctica empresarial, las pasantías, el trabajo social, la tesis, entre otras.

De acuerdo al espíritu Tomista, con el fin de fortalecer su compromiso con la realidad actual, la proyección social, la interacción con la comunidad y en pro de la creación de espacios interdisciplinarios, que permitan complementar con una experiencia práctica la formación académica recibida durante la carrera Universitaria, que le sirvan al estudiante como preparación adicional en el ejercicio profesional y como medio de retroalimentación para la Facultad donde se evalué la pertinencia de la formación impartida, se establecen dentro de las opciones de grado las Prácticas Empresariales dentro de empresas o instituciones de los sectores afines a formación académica, lo que permite al estudiante como practicante desarrollar sus habilidades y competencias como profesional.

Respecto a lo anterior y con la previa autorización del Comité de Opciones de Grado, el día 15 de enero de 2018 se dio inicio a prácticas empresariales en la Cámara de Comercio Colombo Americana de Miami como requisito para optar al título de profesional en Negocios Internacionales. Esta institución que por su razón social realiza actividades acordes a la formación académica del estudiante de Negocios Internacionales, es pertinente para el desarrollo profesional y a los objetivos de la Facultad en relación a la finalidad de esta opción de grado.

En atención a lo requerido por la CCCA, las prácticas se realizan en el área de Comercio Internacional, área pertinente donde se desarrollan actividades y labores que el estudiante puede llevar a cabo poniendo en práctica lo aprendido en la formación académica, de esta manera deberá adaptarse y conocer cómo funciona el área y la institución.

1. Objetivos

1.1 Objetivo General

Brindar apoyo al área de Comercio Internacional de la Cámara de Comercio Colombo Americana USA desarrollando las actividades asignadas al cargo como practicante, examinando la pertinencia de los conocimientos adquiridos en la carrera Negocios Internacionales para contribuir a la mejora continua del área y de la institución.

1.2 Objetivos Específicos

- Desarrollar las actividades asignadas al practicante del área de Comercio Internacional.
- Examinar la pertinencia de los conocimientos adquiridos en la carrera de Negocios Internacionales en el desarrollo de las actividades del cargo.
- Contribuir al desarrollo y a la mejora del área de Comercio Internacional de la CCCA.

2. Perfil de la empresa

2.1 Nombre y Razón Social

Cámara de Comercio Colombo Americana USA (CCCA) – Organización sin ánimo de lucro dedicada a promover y estimular el desarrollo de actividades comerciales, económicas y culturales entre Colombia y Estados Unidos.

2.2 Reseña Histórica

La Cámara de Comercio Colombo Americana es una organización sin ánimo de lucro que desde 1976 viene aportando todo su potencial y experiencia en beneficio de los colombianos que buscan nuevas oportunidades en el mercado estadounidense.

Es la organización líder en estimular las relaciones comerciales entre Colombia y Estados Unidos, promoviendo el desarrollo empresarial, el comercio y la libre empresa de pequeños, medianos y grandes empresarios. Para ello se canalizan esfuerzos hacia el fomento de medios que conduzcan a garantizar la competitividad y el fortalecimiento de nuevas oportunidades para los afiliados y sus empresas, estrechando lazos socio-comerciales entre líderes empresariales de los dos países.

La Cámara de comercio Colombo Americana es un ente articulador para la integración económica y comercial de las empresas y/o organizaciones que tienen la proyección de penetrar el mercado colombiano o estadounidense. Sumado a ello la Cámara ha realizado alianzas estratégicas con otras Cámaras de Comercio en los Estados Unidos y Colombia en función de la expansión de la capacidad de gestión. Gracias a esto, periódicamente se promueve y patrocina eventos de tipo cívico, social y cultural con el fin de proporcionar información comercial y oportunidades de inversión a sus afiliados. (Colombian American Chamber of Commerce USA (CCCA), 2018)

2.3 Misión

“Nuestra misión consiste en estimular las relaciones comerciales entre Colombia y Estados Unidos, proporcionar información comercial y oportunidades de inversión a sus afiliados, a través de contactos productivos para la conducción de sus negocios y estrechar los lazos socio-comerciales entre líderes empresariales de los dos países.” (Colombian American Chamber of Commerce USA (CCCA), 2018)

2.4 Visión

“Ser reconocido como un doble puerto de entrada tanto a Colombia como a los Estados Unidos. La Cámara de Comercio de Colombia es uno de los mejores socios para el desarrollo comercial y el fortalecimiento de negocios con los Estados Unidos y otros países de América Latina. Continuamente ofrecemos a los miembros de nuestra compañía para aumentar sus oportunidades de negocio al llegar a nuevos mercados tanto en Colombia como en los Estados Unidos.” (Colombian American Chamber of Commerce USA (CCCA), 2018)

2.5 Organigrama

El Organigrama de la Cámara de Comercio Colombo Americana representa gráficamente la estructura, posición y el grado de autoridad de cada uno de los cargos en la Cámara. La presidencia encabeza la organización debido a que es la encargada de la dirección y control de las actividades de la Cámara, seguido se encuentra la vicepresidencia que representa al presidente durante su ausencia, en el siguiente nivel de jerarquía está la junta directiva conformada por reconocidos empresarios colombianos residentes en la Florida y los miembros honorarios que participan en las juntas directivas de la CCCA con voz, pero sin voto.

Luego se encuentra el Staff de la Cámara encabezado por la directora Ana María Piñeres, la cual tiene a su cargo las áreas de la Cámara con sus respectivos practicantes del periodo correspondiente 2018-1. Las prácticas se realizaron en el área de Comercio Internacional de la CCCA, que estuvo conformada por Salma Katerina Cabrera estudiante de Administración de

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL – CCCA

Empresas de la Universidad ICESI de Cali y Daniela Martínez Santacruz estudiante de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomas de Villavicencio. (Ver Figura 1).

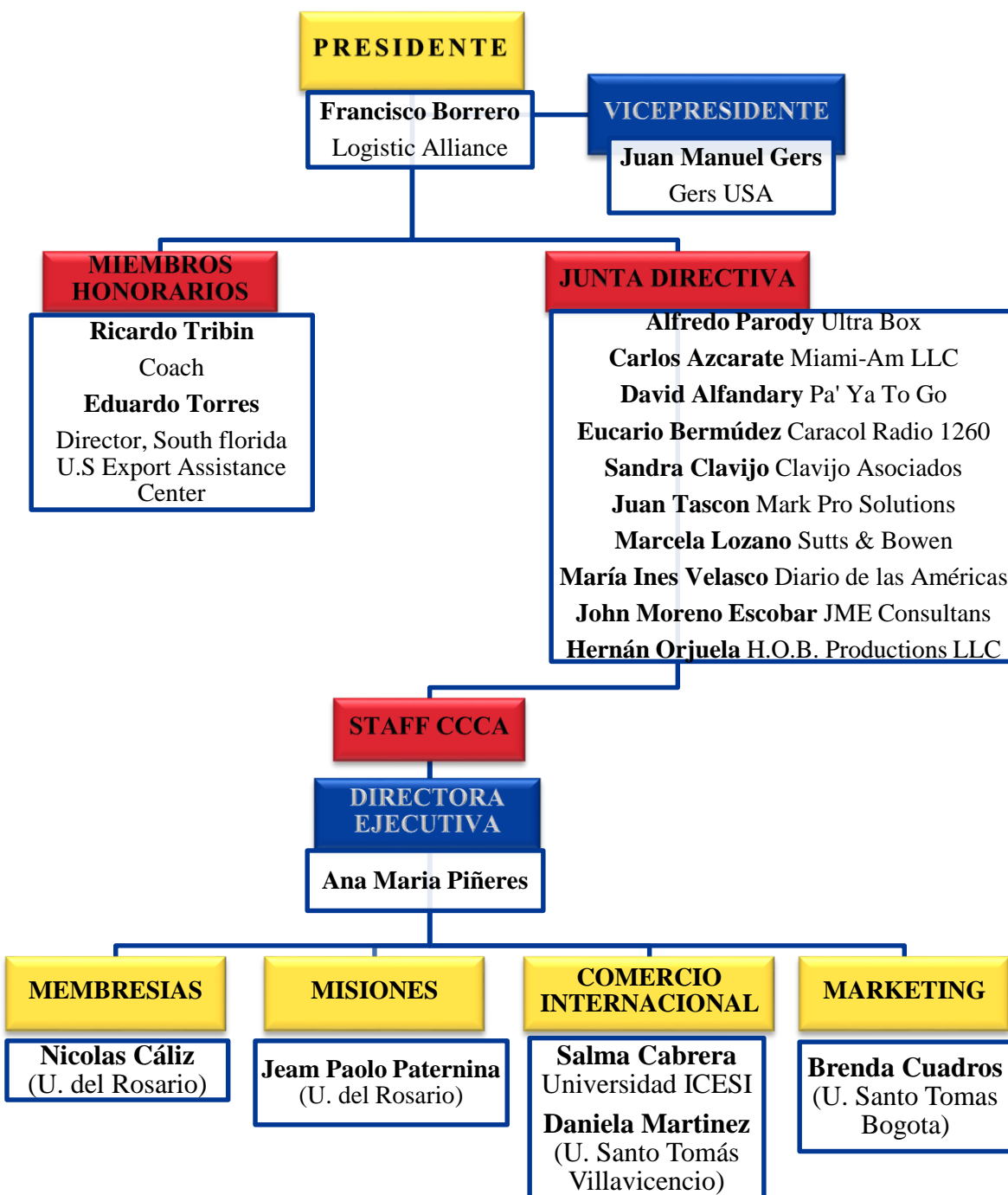


Figura 1. Organigrama, Cámara de Comercio Colombo Americana. Tomado de: Página Web, Cámara de Comercio Colombo Americana

2.6 Mapa de procesos

La Cámara de Comercio Colombo Americana en su mapa de procesos se encuentran los procesos que garantizan el funcionamiento de la misma, se dividen en estratégicos, operativos y de apoyo, en los primeros se encuentran la planeación estratégica y la gestión estratégica, estos son de vital importancia para el desarrollo y cumplimiento de las actividades que requiere realizar la CCCA.

Luego se encuentran los procesos operativos de la Cámara desempeñados por las áreas a cargo de los practicantes, misiones, comercio internacional, marketing y misiones, las cuales son el corazón de la cámara. Por último, se encuentran los procesos de apoyo tales como la gestión de las bases de datos, la atención al cliente y la gestión contable, acciones importantes para el desarrollo de los procesos operativos en la Cámara. (Ver Figura 2)

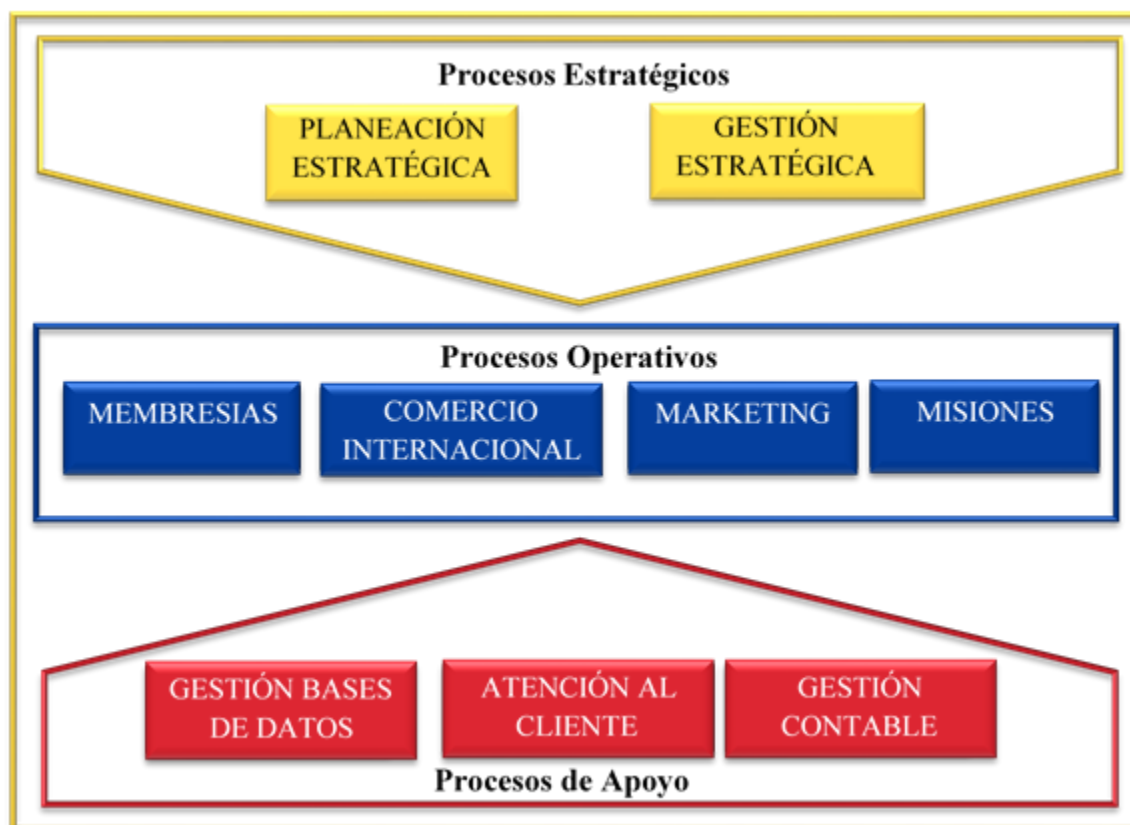


Figura 2. Mapa de procesos, Cámara de Comercio Colombo Americana. Elaboración propia.

2.7 Área de trabajo

En el área de Comercio Internacional se brinda apoyo y orientación a todas las personas que están interesadas en el comercio bilateral entre Estados Unidos y Colombia. También se gestionan las solicitudes de investigaciones de mercado y de citas comerciales que requieren los miembros de la CCCA haciendo contacto con las empresas de su interés.

Para el desarrollo de práctica empresarial en la Cámara de Comercio Colombo Americana, la institución puso a disposición sus instalaciones ubicadas en la ciudad de Doral, Florida, USA. De la misma manera se proporcionaron los recursos necesarios como: computador, conexión a internet, línea telefónica para llamadas nacionales e internacionales, impresora multifuncional, papelería, acceso al ShareFolder de la información de la Cámara, acceso al CRM base de datos de contactos de la cámara, entre otros, para lograr el cumplimiento exitoso de las funciones asignadas.

3. Cargo y Funciones Laborales

3.1 Cargo Asignado

Practicante área de Comercio Internacional

3.1.1 Objetivos del cargo.

- Brindar orientación a personas interesadas en el comercio entre Estados Unidos y Colombia.
- Realizar investigaciones para identificar clientes, proveedores o socios potenciales para los miembros de la Cámara y de esta forma ampliar su mercado y oportunidades de crecimiento.
- Ofrecer acompañamiento a los miembros de la Cámara en sus actividades de negocio, brindando información oportuna de primera mano.
- Apoyar las actividades que realiza la CCCA.

3.1.2 Labores Desempeñadas.

Durante el tiempo de la práctica en la CCCA las labores ejecutadas fueron las siguientes:

- Revisar el correo corporativo y dar respuesta a los requerimientos de las empresas que contacten a la Cámara.
- Identificar clientes, proveedores o socios potenciales para los miembros de la Cámara y su respectiva investigación de mercado.

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL – CCCA

- Programar las citas comerciales con las empresas solicitadas por los miembros de la Cámara.
- Brindar apoyo en eventos (Networking, foros, almuerzos, etc.) que realiza la Cámara desde la planeación hasta la ejecución del evento realizando actividades como convocatorias, reservaciones, inscripciones, presentación de la Cámara y apoyo en la logística durante el evento.
- Apoyar a las demás áreas de la Cámara (Marketing, membresías y misiones) realizando llamadas, enviando correos, gestionando información y entre otras actividades en equipo.
- Recopilar información de los contactos asistentes a los eventos de la Cámara, gestionar la base de datos y mantenerla actualizada.
- Brindar atención a las personas interesadas que visitan las instalaciones de la Cámara, informarles a cerca de lo que es la Cámara, sus funciones, los beneficios de ser miembro y demás información, con el fin de incentivar a que se unan como miembros de la CCCA.

3.1.3 Pertinencia.

- Comercio Internacional: Los conocimientos adquiridos permitieron identificar nuevas oportunidades de negocios para los afiliados de la CCCA tanto en Colombia como en los Estados Unidos.
- Administración y procesos: Facilitó la organización, el control y el cumplimiento de las tareas asignadas en el área de Comercio Internacional.
- Protocolo: La CCCA realizó eventos importantes en los cuales fue necesario hacer uso del protocolo y la etiqueta con el fin de mostrar una buena imagen no solo personal sino también de la institución.

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL – CCCA

- **Inteligencia de Mercados:** Identificar los sectores potenciales para cada empresario, generar contacto directo entre los empresarios y de esta manera se genere una conexión bilateral entre los empresarios, también identificamos clientes potenciales para los miembros con los cuales podrían tener oportunidades de negocio.
- **Inglés:** Las habilidades de comunicación oral y escrita que se desarrollaron a lo largo de la carrera fueron de vital importancia debido a que el español y el inglés eran los idiomas oficiales en el ambiente laboral, lo que permitió una comunicación más efectiva a la hora de entablar conversaciones con los clientes, así como también al enviar correos con la información requerida por ellos.

4. Impactos del cargo

El objetivo de haber elegido la práctica empresarial como opción de grado fue poner en práctica lo aprendido a lo largo de la carrera profesional, esto fue el primer desafío ya que se consideró como la primera experiencia laboral, lo que conllevó a tener nuevas responsabilidades y cumplir con los requerimientos de la institución a la cual ahora se pertenecía y representaba, cumplir el horario laboral y tomar el trabajo como prioridad día a día.

Al realizar la práctica empresarial en el exterior, también fue un reto vivir en solitario en un país diferente como es Estados Unidos, con una cultura diferente a la cual adaptarse, un idioma diferente, personas diferentes con costumbres diferentes, en definitiva, un país desconocido debido a que también fue la primera vez en el extranjero. De lo anterior se puede destacar aún más la barrera idiomática, porque, aunque se posea un nivel intermedio de inglés es difícil entablar fluidamente conversaciones con los afiliados o con las personas que visitan la Cámara que no hablan español, este fue uno de los retos más importantes.

Con respecto al ambiente de trabajo, se desarrolla en un espacio compartido debido a que en la misma oficina se encuentran diferentes empresas como IVP Figo7, Nutreya, SerLatina; se convierte en un ambiente de trabajo multicultural donde se encuentra personal colombiano, venezolano y americano, sin embargo aunque en su mayoría el personal es latino, ya ha tenido que adaptarse a la cultura estadounidense haciendo que el ambiente de trabajo sea netamente americano donde la puntualidad no solo en los horarios sino en la consecución de los objetivos sea importante. De la misma manera al hacer parte de un equipo de trabajo en la Cámara relativamente joven conformado por cuatro practicantes de diferentes partes de Colombia como Bogotá, Cali y Montería fue también un desafío, debido a que en el ambiente de trabajo se confabulaban formas de trabajo y de expresarse diferentes, por lo que fue importante trabajar en sinergia y responder con lo asignado como un equipo.

Por último, aunque las prácticas se realizaron en el área de Comercio Internacional fue importante brindar apoyo a las demás áreas. En el área de membresías en algunas ocasiones se

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL – CCCA

recibían llamadas en la línea o se recibían visitas de personas interesadas en hacer parte de la Cámara por lo tanto era importante que el practicante que le brindaba atención a la persona, siguiera con el proceso hasta su culminación. En el área de Misiones, durante el semestre de práctica solo se realizó la Misión Multisectorial a Cartagena Colombia, por lo que se brindó apoyo al área realizando llamadas para invitar a empresarios a la misión, y por último en el área de Marketing se brindó ayuda en el desarrollo de contenido para la Cámara, con la búsqueda de noticias importantes de Estados Unidos y Colombia, que fueran de interés para las publicaciones en las redes sociales y en la página oficial de la Cámara.

5. Aportes profesionales por parte del estudiante

Como se mencionó anteriormente el Área de Comercio Internacional es la encargada de realizar las investigaciones de mercado y de gestionar las citas comerciales requeridas por los afiliados de la Cámara. A lo largo de la práctica se gestionaron las investigaciones y las citas comerciales de empresas de las que se pueden destacar “Daygi’s Corporation”, una empresa Venezolana productora de salsas que requiere encontrar un nuevo fabricante para sus salsas en Colombia debido a que se han visto afectados sus procesos de producción por la situación político-social que vive Venezuela, en este caso se logró el contacto con importantes empresas Colombianas de salsas como Zafran - Griffit Foods, Basecook y Maquila Frugal. También se destaca el caso de la empresa americana Ventura Process Equipment Co. la cual busca un nuevo socio distribuidor en Colombia, y se logró contacto con empresas colombianas de maquinaria como Servimecol y Simsa Ltda.

De la misma manera, se contribuyó con la mejora en el orden y la estructura de la base de datos de los contactos asistentes a los eventos que realizó la Cámara en el semestre de práctica, así como de los eventos realizados anteriormente, teniendo como resultado una base de datos organizada y de primera mano a la hora de organizar nuevos eventos.

Conclusiones

Lo expuesto a lo largo de este informe demuestra que haber elegido realizar las prácticas empresariales como opción de grado para obtener el título de profesional en Negocios Internacionales fue la decisión correcta y la experiencia necesaria para poner en práctica los conocimientos y habilidades adquiridos durante la carrera universitaria. De lo anterior se puede concluir:

- Haber aceptado la oportunidad de realizar las prácticas profesionales en la Cámara de Comercio Colombo Americana USA fue la mejor decisión para comenzar la experiencia de la vida laboral como profesional.
- Se logró una buena adaptación a la institución, al ambiente laboral y se contribuyó con el apoyo a todos los procesos.
- Se cumplió con el desarrollo de todas las actividades y tareas asignadas por la institución con responsabilidad y compromiso.
- Se reconoce la pertinencia de los conocimientos y habilidades adquiridos en el desarrollo de la carrera universitaria.

Referencias bibliográficas

Colombian American Chamber of Commerce USA (CCCA). (2018). *Organigrama*. Obtenido de www.colombiachamber.com: <http://www.colombiachamber.com/about-us/>

Colombian American Chamber of Commerce USA (CCCA). (2018). *Plataforma Estratégica*. Obtenido de www.colombiachamber.com: <http://www.colombiachamber.com/about-us/>

Anexos

Anexo A: Staff de la Cámara de Comercio Colombo Americana. Tomado por O. Lucia Photography.



Anexo B. Evento Feria de Servicios para Colombianos en el Exterior. Elaboración propia.

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL – CCCA



Anexo C. Evento Trustees. Elaboración propia.



Anexo D. Visita Port Everglades. Elaboración propia.

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL – CCCA



Anexo E. Visita Consulado de Colombia en Miami. Elaboración propia.