

**Plan de mejora: Implementación de una lista de base de datos empresarial para la
cámara de comercio italiana para Colombia**

Jeisson Steven Preciado Wilches

Negocios Internacionales

Universidad Santo Tomas

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

2023

**Plan de mejora: Implementación de una lista de base de datos empresarial para la
cámara de comercio italiana para Colombia**

Jeisson Steven Preciado Wilches

Negocios Internacionales

Jorge Eliecer Gaitán Méndez

Tutor

Universidad Santo Tomas

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

2023

Agradecimientos

Quiero agradecer a Dios, mi mama, mi papa, mis tíos, mis abuelas y mi familia en general por el apoyo que recibí durante mi periodo universitario. Estos cuatro años de estudio fueron las bases de mi profesión, desarrollo de habilidades y pasión por el mundo de los negocios.

También quiero agradecer a los docentes Yesid Ochoa, María Mercedes Bernal, Felipe Lombana y Andrés Samper que me demostraron que la educación puede ser diferente, desafiante y memorable.

Resumen

A continuación, se presentará el proceso que se llevó a cabo para la optimización de la base de datos para la cámara de comercio italiana para Colombia, donde se encuentra los datos empresariales personales. Además, la presentación inicial de una propuesta de asesoramiento en la economía circular dirigido a las empresas colombianas con el objetivo de preparar a los empresarios en las ruedas de negocios.

Introducción

Durante el segundo semestre del año 2022 se realizó las prácticas en la cámara de comercio italiana para Colombia en el área de investigación y análisis comercial. En el transcurso de las practicas se utilizaron las herramientas que ofrecía la empresa para realizar investigaciones y proyectos comerciales. Sin embargo, a lo largo de las semanas se identificaron dos problemas que estaban afectando tanto en la eficacia de los funcionarios como los procesos de negociación de las empresas colombianas.

A continuación, se dará a conocer el proceso de elaboración de la base de datos que contiene información detallada sobre las empresas de los socios y clientes colombianos e italianos. También, presentar el avance de un segundo plan de mejora cuyo propósito era ayudar a los empresarios colombianos mediante una capacitación sobre los procesos y herramientas de desarrollo de la economía circular en las empresas.

Índice

Agradecimientos	3
Resumen.....	4
Introducción	5
1. Empresa.....	7
1.1 Aspectos Generales	7
1.1.1 Misión	7
1.1.2 Visión	7
1.1.3 Valores	7
1.2 Ubicación Geográfica.....	7
1.3 Estructura Organizativa.....	8
1.4 Área De Trabajo.....	8
1.4.1 Análisis DOFA.....	8
2. Plan De Mejora	10
2.1 Planteamiento Del Plan De Mejora	10
2.2 Importancia, Limitaciones Y Alcances	10
3. Contenido Plan De Mejora	11
3.1 Propuesta Plan De Mejora.....	11
3.2 Conclusión.....	14
4. Seguimiento.....	15
4.1 Programación De Actividades.....	15
4.2 Cumplimiento De Objetivos Plan De Mejora	16
Anexos.....	17
Referencias	20

1. Empresa

1.1 Aspectos Generales

La cámara de comercio italiana para Colombia es una entidad privada que desarrolla actividades comerciales entre Italia y Colombia, mediante asesorías a las empresas para ingresar al mercado italiano, ruedas de negocio B2B, agendas comerciales personalizadas y misiones comerciales. Además, cuenta con un servicio de afiliación con beneficios como inteligencia de negocios, información, formación y promoción comercial, oportunidades de negocio, asesoría legal, realización de eventos de networking (Cámara de comercio italiana para Colombia, 2022)

1.1.1 Misión

Según la cámara de comercio italiana para Colombia (2022) “La cámara de comercio tiene como misión fomenta las relaciones económico-comerciales y de inversión entre Italia y Colombia, además de representar al empresariado italiano en el país y promocionar la cultura Made In Italy.”

1.1.2 Visión

(No tienen)

1.1.3 Valores

De acuerdo con la cámara de comercio italiana para Colombia (2022) “Responsabilidad, respeto y liderazgo.”

1.2 Ubicación Geográfica.

Según la página web de la cámara de comercio italiana (2022) la cámara de comercio italiana cuenta con dos ubicaciones. La primera se encuentra en Bogotá D.C. En la carrera 12ª #77A-56 Edificio Montreal Center oficina 703. La segunda está en Barranquilla en la carrera 51B #82-254 (Centro Comercial Bahía).

1.3 Estructura Organizativa.

En la empresa había un total de 12 personas trabajando, una de ellas trabajaba desde la sede en Barranquilla. A lo largo de las practicas se trabajó bajo las órdenes de Matteo Gusatoni y Juana María Serna. (Anexo 1)

1.4 Área De Trabajo.

Mis funciones dentro de la cámara de comercio italiana para Colombia fueron:

- Identificar aliados y estrategias de relacionamiento.
- Elaboración de planes de negocio.
- Seguimiento de compromiso con aliados y apoyo en organizaciones de actividades conjuntas.
- Aprender las formas de comunicación con los diferentes perfiles involucrados en un proyecto.
- Inteligencia de mercados.
- Apoyo en organización en rueda de negocios.

1.4.1 Análisis DOFA

Fortalezas

- Miembro de Assocamerestero (red de cámaras de comercio italianas en el mundo), Delegación de la Unión Europea en Colombia, embajada de Italia y euro cámaras (asociación de las cámaras europeas en Colombia).
- Experiencia desde 1965 en la exploración comercial en el mercado italiano.
- Experiencia en el sector bancario, ingenierías y alimentos.

- Asesorías a empresas colombianas para exportar e importar hacia o desde Italia mediante agendas y misiones comerciales en Italia.

Oportunidades

- Cuidado del medio ambiente en Colombia
- Compradores italianos interesados en el cuidado del medio ambiente.
- Normas colombianas y europeas sobre la economía circular.
- Eventos y proyectos para realizar networking y expandir la red de contactos interesados en el mercado italiano.

Debilidades:

- Información de la base de datos incompleta y desactualizada.
- Desorganización en la delegación de responsabilidades para los proyectos comerciales.
- Falta de comunicación en el grupo de trabajo.
- Programas computacionales para la investigación de mercado.

Amenazas:

- Cámaras de comercio europeas como Países Bajos, Alemania, Francia y España han implementado espacios sobre la economía circular.
- Actitud de los empresarios colombianos e italianos.

2. Plan De Mejora

2.1 Planteamiento Del Plan De Mejora

Durante las practicas se logró identificar dos problemas. El primero, el desorden y confusión en la antigua base de datos de los socios y clientes, esta base de datos se utilizaba de tres a cuatro veces por semana con el fin de buscar información detallada de los socios, como lo fue el nombre, celular, correo personal, etc. El resultado fue una nueva base de datos que presentara la información de los socios y otra base de datos básica con la información de los clientes con la intención de que los empleados de la cámara italiana logren ser más eficaces en la búsqueda de información de los empresarios. Además, se creó un manual de uso, donde se describe como inscribir a nuevos socios, hacer notas, resúmenes de los datos e información de antiguos socios.

Por otro lado, como segundo problema está el tiempo que gastaban los empresarios colombianos para realizar modificaciones en sus productos. Es decir, los productos tenían que ser amigables con el medio ambiente y saludables para entrar al mercado italiano. Es por esto, que se decide crear una presentación sobre la economía circular, sus procesos y herramientas que pueden aplicar ya sea la primera vez para los empresarios colombianos o no.

2.2 Importancia, Limitaciones Y Alcances

La importancia es obtener la información eficaz, clara y concisa según lo que esta buscando el funcionario de la cámara de comercio italiana, junto con una sinergia con las pymes colombianas para lograr un objetivo ambiental positivo en las exportaciones con los clientes empresariales italianos.

La falta de personal capacitado sobre base de datos y en la economía circular podría limitar el impacto en la organización de nueva información y presentación de los procesos y herramientas de la economía circular para las empresas de diferentes sectores con los que se pretende trabajar. Finalmente, el alcance se enfoca en buscar empresas colombianas que

junto a sus productos se les pueda dar la oportunidad de entrar al mercado italiano a través de estrategias comerciales, mercadeo, legales, culturales y ambientales.

2.3 Objetivos

Objetivo General

Realizar una nueva base de datos exclusivamente para la cámara de comercio italiana para Colombia, además, presentar una propuesta sobre la economía circular para los empresarios colombianos.

Objetivos Específicos

- Optimizar la base de datos para identificar a los clientes y socios.
- Elaborar una presentación sobre los procesos y herramientas de la economía circular para las empresas colombianas.
- Presentar ante los miembros del equipo de trabajo la nueva base de datos y la estrategia ambiental para las empresas colombianas.

3. Contenido Plan De Mejora

3.1 Propuesta Plan De Mejora

Para la presentación de los dos planes de mejora se distribuirá en dos fases, en cada una se describirá el problema, la propuesta y el resultado que se obtuvieron durante las practicas.

Fase 1: Base de datos

La principal razón por la cual se modificó la base de datos fue porque se encontró irregularidades en la información de los socios y en la presentación que dificultaba el manejo, generando confusión dentro del equipo de trabajo. Además, los datos no estaban actualizados ocasionando errores entre los funcionarios de la cámara. (anexo 2)

En las primeras semanas de haber iniciado las prácticas, se presentó una propuesta verbal a mi jefa sobre cambiar la base de datos, después de recibir la confirmación por parte del

director de la cámara italiana, se inició el desarrollo de la nueva base de datos. La primera base de datos se denominó “BD SOCIOS”. No obstante, decidí realizar algunas modificaciones después de haber usado esta base de datos aproximadamente un mes, ya que se pudo evidenciar dificultades en el manejo. Finalmente, después de realizar los ajustes correspondientes, la nueva base de datos se llama “BD SOCIOS 2.0”. (anexo 3)

Como resultado, esta nueva base de datos optimizada presenta datos actualizados de los socios empresariales colombianos e italianos, de igual manera, la presentación de la base de datos es mucho más ordenada de acuerdo con las valoraciones verbales del equipo, recibiendo respuestas positivas por parte de los funcionarios.

Fase 2: Economía Circular

Durante mi periodo de prácticas, participe en varios proyectos que realizó la cámara de comercio italiana para Colombia junto con otras empresas o entidades públicas, una de ellas fue la gobernación de Cundinamarca. El proyecto consistió en buscar empresas del sector alimenticio y textil en el departamento de Cundinamarca, luego, ponernos en contacto para evaluar su producto y finalmente realizar el proceso de selección.

El problema surgió en el momento de examinar las empresas, el 75% de las empresas cundinamarqueses que fueron halladas no cumplieron con los parámetros para ser seleccionadas, uno de estos parámetros fue el medio ambiente, que a pesar de no cumplir con las exigencias aun así fueron seleccionadas. En efecto, los empresarios colombianos tuvieron inconvenientes en el transcurso de las agendas comerciales con los empresarios italianos.

Por un lado, la empresa colombiana de confecciones Blu que fabrica de manera artesanal peluches, llamó la atención de empresas italianas como lo fue Vivilatino, una empresa italiana importadora de productos latinoamericanos. Esta empresa inicialmente mostró interés en los peluches, sin embargo, luego de conocer que la tela que utilizaban para fabricar los peluches era industrial, se perdió el fuerte interés que tenía la empresaria italiana debido a la preocupación de una posible intoxicación en los bebés y niños.

Por otro lado, la empresa colombiana Mielifera, una empresa dedicada a la apicultura tiene

un producto llamado “Bonbonbee” que llamo la atención de los compradores empresariales italianos, ya que básicamente consiste en un empaque que contiene bombones y dentro del mismo empaque se encuentra un papel germinable con el que la empresa espera que los consumidores lo siembren.

Otro ejemplo que llamo la atención de los empresarios fue De Muerte Lenta, el cual a través de una visita guiada personal logré conocer las instalaciones y el proceso de producción. Esta empresa colombiana fábrica de manera artesanal mermeladas y vinagres, pero esta última es hecha a partir de las cáscaras de las frutas que se usan para hacer las mermeladas. También, hacen uso de las sobras del cartón, que se utiliza para empacar los productos, estas son utilizadas para amortiguar los frascos de vidrio que contiene la mermelada y también para usarlos como decoración en los frascos mediante imágenes o frases cortas, además, de su estrategia de ahorro en la electricidad, usando los pocos electrodomésticos en el menor tiempo posible y en el uso de la luz natural para trabajar dentro de las instalaciones. También cabe destacar que la empresa tiene un compromiso social en ofrecer trabajo a mujeres cabeza de hogar y a los exguerrilleros.

Así que, la propuesta inicial fue que a partir de dos gráficos tomados de la fundación Ellen MacArthur, donde el primero describe la formulación de las iniciativas de la economía circular dentro de las empresas y el segundo el desarrollo de las herramientas de la economía circular en las empresas (anexo 4 y 5), se pretendía ayudar a los empresarios colombianos que adquieren los servicios de la cámara italiana a impulsar y fortalecer la economía circular dentro de las empresas según sea el caso de estas. Además, teniendo en cuenta las normas ambientales colombianas y europeas, como lo son la estrategia nacional de la economía circular y el pacto verde europeo respectivamente, con el fin de realizar con éxito las negociaciones con los compradores empresariales italianos.

Lamentablemente, después de presentar esta propuesta a mi jefa esta fase no se ejecutó en el 100%. Esto, debido al limitado tiempo que contaban los jefes superiores durante los últimos meses del año 2022. (anexo 6)

3.2 Conclusión

En conclusión, me di cuenta del compromiso e interés comercial en las empresas colombianas por parte de la cámara de comercio italiana para Colombia, esta experiencia de ayudar mediante la cámara en las empresas colombianas me permitió conocer el mundo empresarial, tener más interés en los negocios, como establecer relaciones empresariales, negociaciones, presentaciones empresariales, eventos y aprender otras nuevas habilidades. Sin embargo, desde lo personal, siento que pude haberme esforzado y dar lo mejor de mi en las investigaciones y proyectos en los que se trabajaron.

Finalmente, en las 20 semanas que realicé las practicas mi jefa, Juana Serna, me transmitió lo suficiente para darme cuenta de las diferencias entre un líder y un jefe, ya que recibí retroalimentaciones y apoyo de los trabajos que se presentaban.

4. Seguimiento

4.1 Programación De Actividades

Durante las practicas empresariales realice lo siguiente:

- Informe sobre el azúcar en Colombia e Italia.
- Informe sobre el mercado de mermeladas.
- Informe sobre el mercado de la joyería.
- Informe sobre el mercado del café.
- Creación de una nueva base de datos.
- Llamadas empresariales a los socios de la empresa.
- Llamadas a empresas cundinamarqueses.
- Seguimiento de rueda de negocio que se organizó con la gobernación de Cundinamarca.
- Informes sobre los resultados de la rueda de negocios que se organizó con la gobernación de Cundinamarca.
- Diseñar carteles, posters y presentaciones.
- Enviar más de 10.000 correos.
- Participar en la logística del evento “Aula Italia”.
- Recolección de documentos, llamadas y presentaciones virtuales en el evento “Artigiano in Fiera”.
- Llamadas de ventas al sector hotelero para el evento “HOST milano”.
- Llamadas a empresarios caficultores.
- Ideas para crear un espacio sobre la economía circular.

4.2 Cumplimiento De Objetivos Plan De Mejora

Ciclo 1

- Inicio: El 21/07/2022 se realizó una lluvia de ideas para iniciar con el desarrollo del plan de mejora
- Logro: Encontrar dos ideas para mi plan de mejora. Una nueva base de datos y un espacio sobre el tema del medio ambiente.
- Dificultades: Pensar en un plan de mejora que fuera rápido de hacer y presentar pero que tuviera un impacto en el corto plazo.

Ciclo 2

- Inicio: El 16/08/2022 Presenté la nueva base de datos como parte de mi avance de mi plan de mejora.
- Logro: El equipo de trabajo le agrado la nueva base de datos que realice.
- Dificultades: Encontré fallas en la primera versión de la base de datos que presenté pero finalmente se actualizó.

Ciclo 3

- Inicio: El 22/11/2022 empecé con la búsqueda de información sobre la economía circular.
- Logro: Establecer contacto con una de las empresas con las que estábamos trabajando, con el fin de realizar una visita y conocer el método de economía circular que utilizaban.
- Dificultades: Fue difícil establecer reuniones con mis superiores y con otros empresarios colombianos.

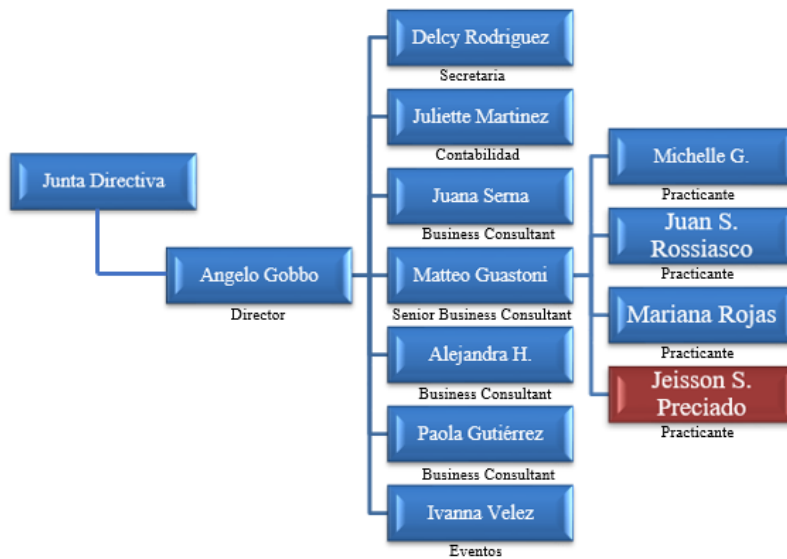
Ciclo 4

- Inicio: El 15/12/2022 Realizar la última presentación de sobre la economía circular.

- Logro: Respuesta positiva por parte de mi superior.
- Dificultades: No se implementó por completo el plan de mejora por falta de tiempo.

Anexos

1.



Fuente: Elaboración propia (2022)

2.

Fuente: Cámara de comercio italiana para Colombia (2022)

3.



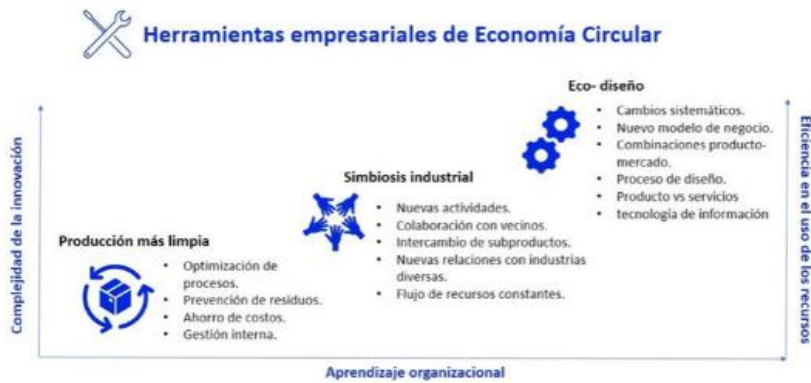
Fuente: Elaboración propia (2022)

4.



Fuente: Fundación Ellen MacArthur (2022), Obtenido de <https://archive.ellenmacarthurfoundation.org/es/fundacion-ellen-macarthur/la-fundacion>

5.



Fuente: Fundación Ellen MacArthur (2022), Obtenido de <https://archive.ellenmacarthurfoundation.org/es/fundacion-ellen-macarthur/la-fundacion>

6.



Fuente: Elaboración propia (2022)

Referencias

ANDI. (2019). Obtenido de

https://www.andi.com.co/Uploads/Estrategia%20Nacional%20de%20EconA%CC%83%C2%B3mia%20Circular-2019%20Final.pdf_637176135049017259.pdf

Blu. (2023). Obtenido de https://www.instagram.com/blu_by_jenniferllanos/

Camara de comercio italiana para Colombia. (2022). Obtenido de

<https://ccicolombia.com/es/>

Comisión Europea. (2019). Obtenido de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:52019DC0640&from=ES>

DANE. (2023). Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/ambientales/economia-circular/sistema-de-consulta-de-informacion>

De Muerte Lenta. (2023). Obtenido de <https://www.flowcode.com/page/demuertelenta.co>

Ellen MacArthur Foundation. (2022). Obtenido de

<https://archive.ellenmacarthurfoundation.org/es/fundacion-ellen-macarthur/la-fundacion>

Mielifera. (2023). Obtenido de <https://www.mielifera.com/>

Minambiente. (2023). Obtenido de <https://www.minambiente.gov.co/asuntos-ambientales-sectorial-y-urbana/estrategia-nacional-de-economia-circular/#tabs-1>