

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del catálogo en línea, página web y Repositorio Institucional del CRAI-USTA, así como en las redes sociales y demás sitios web de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor, nunca para usos comerciales.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-USTA

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

Informe Práctica Empresarial. Cámara de Comercio de Bucaramanga

Juan Diego Agón Patiño

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

Tutor

Andrés Leonardo Trillos Celis

Administrador de Empresas

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2020

Dedicatoria

Todo suceso en la vida de una persona está marcada por experiencias que aunque sean malas o buenas nos enseñan a mejorar cada día más. El presente informe quiero dedicarlo a todas esas personas durante este proceso contribuyeron con un granito de arena para lograr este importante logro.

A mis padres, Luz Marina e Israel Alonso mis motores y ejemplo de vida a seguir quienes me apoyan y me apoyarán siempre de manera incondicional, a mi abuela María Lilia que desde que llegué a este mundo me ha brindado su amor y cariño formando en mí una persona de bien con valores muy inculcados y temeroso de Dios. A mis tíos y padrinos Edilia y Jorge quienes fueron los principales testigos de este proceso y me brindaron su apoyo en todas las situaciones que tuve que afrontar. A mis tías Luz Mireya, Nazly y Ana Victoria ejemplo de tenacidad y disciplina valores que a diario me enseñan y me ayudan a crecer en todos los aspectos. A mis Abuelos Cenaida y Alonso cuyos consejos y enseñanzas jamás olvidaré, a mis hermanas Mayra Alejandra y Laura Sofía, y a mi sobrina Sara Antonella las mujeres que más quiero y aprecio.

En especial a toda mi familia la cual está y estará siempre para darme ánimo para seguir adelante y exigirme para dar siempre lo mejor de mí. Por último, a mis compañeros, amigos y profesores quienes fueron los actores principales en este logro de quienes aprendí lo mejor y les estaré eternamente agradecido.

Declaro que este es el inicio de una vida llena de logros y triunfos para mi vida

Agradecimientos

Primeramente, al todo poderoso por permitirme llegar hasta este punto sin desampararme ni un solo día, a mis padres que con mucho amor y esfuerzo estuvieron siempre a mi lado y me apoyaron durante esta etapa. A mi familia por darme fuerzas para seguir cuando muchas veces me sentí frustrado.

Pero en especial a María Eugenia Largo, Ana Daniela Pineda, Ana Yamile Ruiz y Julián Borda mis compañeros del área de internacionalización, que desde el primer día me acogieron y me guiaron a lo largo de estos seis meses de práctica empresarial demostrándome día a día la importancia de los valores profesionales y humanos en la vida de una persona dejándome un sinnúmero de enseñanzas y una bonita amistad. De igual forma a mis profesores y alma máter la Universidad Santo Tomás por formarme como un gran profesional competitivo ante la sociedad.

Por último y no menos importante, al doctor Andrés Leonardo Trillos por confiar en mis capacidades desde un principio para tan importante responsabilidad.

Tabla de Contenido

Introducción	12
1. Justificación	13
2. Objetivos	14
2.1 Objetivo General	14
2.2 Objetivos Específicos	14
3. Perfil de la empresa.....	15
3.1 Cámara de Comercio de Bucaramanga	15
3.2 Misión Institucional.....	15
3.3 Visión Institucional	15
3.4 Organigrama Cámara de Comercio de Bucaramanga	17
4. Perfil Área de Internacionalización Cámara de Comercio de Bucaramanga.....	18
4.1 Portafolio de productos y/o servicios.....	18
4.1.1 Plan Regional de Internacionalización (GPS).....	18
4.1.2 Objetivos	19
4.1.3 Líneas Estratégicas.....	19
4.1.4 Actividades.....	19
4.1.5 Global Talks	20
4.1.6 Escuela del Exportador.	21
4.1.7 Talleres de Capacitación	22
4.1.8 Programa 770.	23
4.1.9 Centro de Información Procolombia	23
5. Cargo y Funciones	24

5.1. Cargo	24
5.2 Funciones	24
6. Descripción de Funciones Practicante Centro de Información Procolombia	25
6.1 Funciones Cámara de Comercio de Bucaramanga.....	25
6.2 Funciones Procolombia.....	26
7. Descripción de Actividades	26
7.1 Cámara de Comercio de Bucaramanga	26
7.1.1 Agendar y programar las citas de atención al empresario en el CIP.	26
7.1.2 Brindar asesoría, orientación e información general en temas relacionados en comercio exterior.	28
7.1.3 Envío de la TRM actualizada junto con el desempeño de exportación del departamento en el último mes vigente.	29
7.1.4 Manejo del correo institucional con respuesta pronta y precisa.	31
7.1.5 Asistir todos los Lunes a las reuniones de grupo natural del área de Internacionalización.	31
7.1.6 Asistir a las capacitaciones del área de talento humano.	31
7.1.7 Estar atento a contestar las llamadas entrantes a las líneas de atención del CIP.	32
7.1.8 Registrar y actualizar cada visita y/o actividad en la base de datos SALESFORCE.	32
7.1.9 Creación de los programas de Formación en la base de datos con sus respectivos beneficiarios.	33
7.1.10 Realizar el inventario documental del área de internacionalización y suministrarlo al área de archivo en los tiempos acordados.	33
7.1.11 Apoyar en las tareas logísticas de los eventos presenciales tales como (registro de asistentes, adecuación del salón, refrigerios, toma de evidencias).	34

7.1.12 Creación de formularios y piezas digitales para la inscripción a los eventos y programas impulsados por el área.	35
7.2 Funciones Procolombia.....	36
7.2.1 Desarrollo del modelo de potencialidad para las entidades participantes del convenio y las empresas que se atienden.	36
7.2.2 Investigación puntual en condiciones de acceso a mercados.....	36
7.2.3 Apoyo logístico en las actividades de Futuros Exportadores como: FuturExpo, Programas de Formación exportadora, Programa Prepárese para exportar.	37
7.2.4 Desarrollo de informes de las diferentes actividades de capacitación (tabulación de encuestas, revisión de participantes Vs RUES, Emisión de certificados y Solicitud de certificación de actividades por parte de Cámara de Comercio).	40
7.2.5 Apoyo en actividades de promoción: ExpoAsoinducals y otros (café con ideas, etc).	40
7.2.6 Seguimiento a las convocatorias, telemarketing, etc.....	41
7.2.7 Actualización de bases de datos para convocatorias de futuros exportadores.....	42
7.2.8 Generación de informes en general.....	42
8. Marco conceptual y normativo utilizado para el desarrollo de las funciones desempeñadas...	43
9. Aportes.....	44
9.1. Aporte del estudiante a la empresa.....	44
9.2. Aporte de la empresa al estudiante.....	47
10. Conclusiones.....	48
11. Recomendaciones	49
Referencias Bibliográficas	50

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Organigrama Cámara de Comercio Bucaramanga	17
<i>Figura 2.</i> Programas de Apoyo a la internacionalización.....	18
<i>Figura 3.</i> Banner Publicitario Global Talks	20
<i>Figura 4.</i> Global Talks: Invitado especial Alejandro Pinzón Gerente General Guarumo SAS ...	20
<i>Figura 5.</i> Banner Publicitario: Taller rotulado general y Nutricional para Alimentos. Dictado por INVIMA.....	22
<i>Figura 6.</i> Formulario de Asignación de citas centro de información Procolombia.....	27
<i>Figura 7.</i> Asesoría Olga Díaz	29
<i>Figura 8.</i> Desempeño de exportación por departamentos mes de Febrero del 2020.....	30
<i>Figura 9.</i> Reunión virtual grupo natural área de Internacionalización	31
<i>Figura 10.</i> Log in de Salesforce	33
<i>Figura 11.</i> Participación puertas abiertas a la internacionalización	34
<i>Figura 12.</i> Formulario de Inscripción digital	35
<i>Figura 13.</i> Presentación Modelo de Potencialidad	36
<i>Figura 14.</i> Análisis estadístico Legiscomex.....	37
<i>Figura 15.</i> Plantilla de invitación Futureexpo virtual 2020	38
<i>Figura 16.</i> Convocatoria PFE Sistema Moda	39
<i>Figura 17.</i> Pieza publicitaria ExpoAsoinducals 2020	41
<i>Figura 18.</i> Traducción realizada con comprador de Barbados.....	45
<i>Figura 19.</i> Tabla cumplimiento de metas CIP	46

Resumen

El siguiente reporte refleja las evidencias de la Práctica empresarial realizada en el Área de internacionalización de la cámara de comercio de Bucaramanga dando cumplimiento a uno de los requisitos de grado de la facultad de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás. Muestra de manera detallada las actividades llevadas a cabo desde el Centro de Información de Procolombia apoyando los programas destinados al crecimiento exportador de la región y brindando asesoría inicial personalizada en este mismo campo. Ofreciendo una experiencia realista del ámbito empresarial al estudiante el cual es imprescindible en un profesional de Negocios Internacionales.

Palabras Clave: Internacionalización, exportación, empresas, asesoramiento, Prácticas, Negocios Internacionales, profesional.

Abstract

The following report reflects the evidence of the Business Practice carried out in the Internationalization Area of the Bucaramanga Chamber of Commerce, fulfilling one of the degree requirements of the Faculty of International Business of the Santo Tomás University. Specifically shows the activities carried out from the Procolombia Information Center, supporting specific programs for export growth in the region and providing personalized basic advice in this same field. Offering a realistic experience of the business environment to the student which is essential in an International Business professional.

Keywords: Internationalization, export, companies, advice, Internships, International Business, profesional.

Glosario

❖ **Asesoría Empresarial:** “La asesoría consiste en orientar, aconsejar, sugerir acciones de carácter específico al elemento que dirige la organización. Los asesores actúan como consejeros de los directivos y del personal subordinado y en virtud de ello, no tienen autoridad directa sobre ningún miembro de los departamentos en los que hacen sus investigaciones.” (Angulo López)

❖ **Bancoldex:** “Somos el banco de desarrollo que promueve el crecimiento empresarial y el comercio exterior de Colombia. Contamos con diferentes soluciones, financieras y no financieras, para promover el desarrollo de las empresas.” (Bancoldex)

❖ **Cámara de Comercio de Bucaramanga:** “La Cámara de Comercio de Bucaramanga trabaja por el desarrollo social y económico de la región mediante el fortalecimiento de la competitividad empresarial de la región prestando de forma eficiente los servicios delegados por el Estado” (Cámara de Comercio de Bucaramanga)

❖ **Certificado de origen:** Acción que garantiza por medio de un certificado de conformidad, o una marca de conformidad, que un producto o servicio es conforme a normas específicas o especificaciones técnicas determinadas. (Taric.es)

❖ **Empresa:** “Comprende una organización o institución creada y formada por una persona o conjunto de personas que se dedica a una actividad económica concreta para conseguir unos objetivos que luego se convertirán en beneficios” (Economía Simple)

❖ **Exportación:** “El proceso inverso es la importación, en el cual se adquieren productos que en el país propio no existen o son más caros.” (Definición.mx)

❖ **Food and Drugs Administration (FDA):** “La Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) es una agencia del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.

UU. Consiste en la Oficina del Comisionado y cuatro direcciones que supervisan las funciones básicas de la agencia: productos médicos y tabaco, alimentos y medicina veterinaria, operaciones y políticas regulatorias globales y operaciones.” (FDA)

❖ **Futuros Exportadores:** Programa ofrecido por Procolombia que define la ruta de trabajo de las empresas no exportadoras cuyo objetivo es definir sus necesidades para brindar herramientas de preparación para la internacionalización. (Centro de información Procolombia)

❖ **Global Plan Santander (GPS):** “Programa bandera de la Cámara de Comercio de Bucaramanga cuyo objetivo es Posicionar a Santander como uno de los 10 departamentos con mayores exportaciones excluyendo petróleo y sus derivados para el año 2032” (Cámara de Comercio de Bucaramanga)

❖ **Internacionalización Empresarial:** Es el proceso por el cual las empresas crean las condiciones precisas para salir al mercado internacional. Cada vez hay una mayor tendencia a dirigir la estrategia hacia el exterior y a la deslocalización. (Emprende Pyme)

❖ **Procolombia:**” Es la entidad encargada de promover el turismo, la inversión extranjera, las exportaciones no minero energéticas y la imagen del país a nivel nacional e internacional” (Procolombia)

❖ **Vistos Buenos:** “Son los trámites previos a la importación o exportación que definen un producto como apto para su debido proceso, lo productos que necesitan vistos buenos son los sometidos a normas técnicas obligatorias, cupo por salvaguardias cuantitativas, etc.” (Martínez)

Introducción

Haciendo uso de una de las opciones de grado que ofrece la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga y con el fin de aplicar los conocimientos recopilados durante el programa académico de Negocios Internacionales, surge la oportunidad de realizar las prácticas empresariales en la Cámara de Comercio de Bucaramanga que gracias a su amplia trayectoria apoyando el tejido empresarial de la región, me permite mejorar y ampliar mis capacidades relacionadas con comercio exterior al contar con un área de apoyo a la internacionalización de sus empresas afiliadas. En el presente informe se muestran las funciones y aportes realizados durante los últimos seis meses dentro de la alianza estratégica Cámara de Comercio de Bucaramanga, Universidad Santo Tomás y Procolombia.

1. Justificación

Uno de los principios base que debe tener el profesional en Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás es el de aportar al crecimiento económico y social de su entorno a través del impulso y soporte que se pueda brindar a las empresas de su entorno por medio de información de alto valor permitiendo a nuevas organizaciones abrir sus puertas a la internacionalización. La inmersión temprana en el campo laboral, permite asimilar y enfrentar los retos a futuro mediante la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos brindando alternativas efectivas que lleven al cumplimiento de las metas propuestas.

La cámara Comercio de Bucaramanga se ha destacado siempre por su calidad de servicio y apoyo al empresario santandereano ofreciendo apoyo desde sus diversos campos de acción en los diferentes sectores económicos de nuestra región.

Por medio de la opción de grado que ofrece la Facultad de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga se me permite aplicar y a la vez mejorar mis conocimientos, fortaleciendo mis competencias profesionales apalancado de una corporación de alta trayectoria para toda la región a través del apoyo y fortalecimiento de programas encaminados a la formación exportadora y el asesoramiento personalizado en comercio exterior.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación académica en el programa de Negocios internacionales, apoyando los programas de fortalecimiento empresarial para la internacionalización que se ejecutan en la Cámara de Comercio de Bucaramanga, fortaleciendo los conocimientos de una manera práctica.

2.2 Objetivos Específicos

- ❖ Promover la cultura exportadora en los empresarios santandereanos mediante orientación profesional, a través del apoyo y desarrollo de actividades institucionales diseñadas para tal fin.
- ❖ Apoyar el desarrollo del programa “Futuros Exportadores”, ejecutado en alianza entre Cámara de Comercio de Bucaramanga, Universidad Santo Tomás y Procolombia, encaminado a incrementar el número de empresas exportadoras de productos y servicios no minero-energéticos.
- ❖ Fortalecer los conocimientos adquiridos en los espacios académicos de formación, gracias a la interacción permanente con la realidad empresarial de la región

3. Perfil de la empresa

3.1 Cámara de Comercio de Bucaramanga

La Cámara de Comercio de Bucaramanga trabaja por el desarrollo socioeconómico de la región mediante el fortalecimiento de la competitividad empresarial, regional y la prestación eficiente de los servicios delegados por el estado.

3.2 Misión Institucional

La Cámara de Comercio de Bucaramanga es una entidad de derecho privado, de carácter corporativo, gremial, sin ánimo de lucro que gestiona, apoya y desarrolla programas y proyectos para la Conectividad, Competitividad y Productividad empresarial y regional. Presta eficientemente servicios delegados por el Estado, con la tecnología adecuada y un equipo humano que apropia en su actividad los valores corporativos. (Interactive, 2020)

3.3 Visión Institucional

“En la Cámara de Comercio de Bucaramanga nos emociona la idea de contribuir de manera elocuente y potente al desarrollo y generación de riqueza para Santander, alrededor de tres temas fundamentales:”

- ❖ Adueñándonos del tema de Conectividad con una visión ambiciosa y de largo plazo, cambiando la mentalidad local para dinamizar con lógica global los intercambios con los

mercados más sofisticados y relevantes del mundo.

- ❖ Liderando con credibilidad y convocatoria la agenda de la Competitividad para reinventar esta región que nos apasiona, entendiendo que sólo se genera riqueza compitiendo.
- ❖ Acompañando los proyectos de Productividad que potencializan competencias de los empresarios, apalancados en relaciones clave para lograr la transformación del conocimiento en acción. (Interactive, 2020)

3.4 Organigrama Cámara de Comercio de Bucaramanga

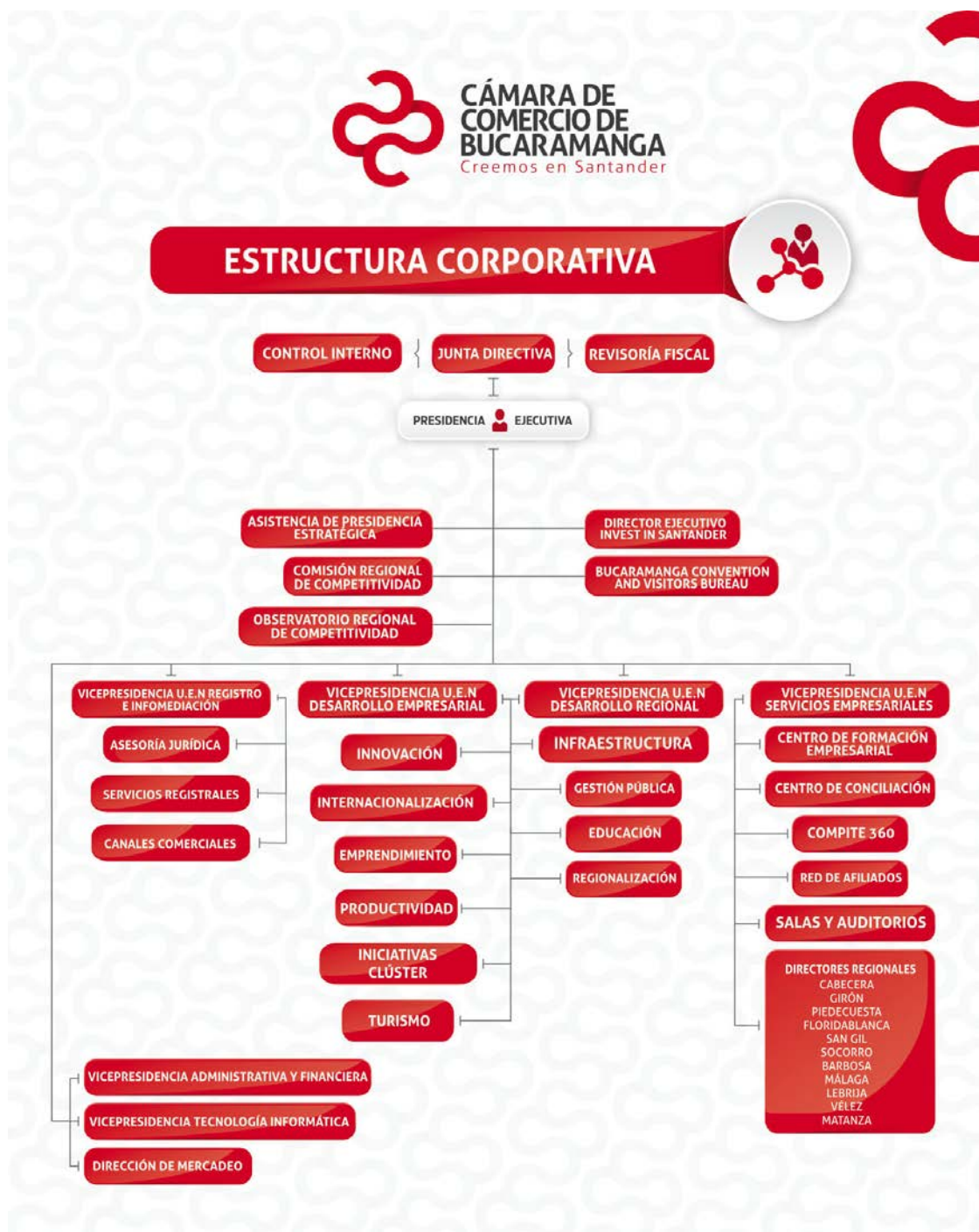


Figura 1. Organigrama Cámara de Comercio Bucaramanga
Fuente: Cámara de Comercio de Bucaramanga

4. Perfil Área de Internacionalización Cámara de Comercio de Bucaramanga

Uno de los ejes principales de la Cámara de Comercio de Bucaramanga es el de brindar fortalecimiento empresarial a todas sus empresas afiliadas. Por ello, el objetivo principal del Área de internacionalización es el de construir un Santander más globalizado, capaz de abrir mercados en cualquier parte del mundo para vender sus productos y servicios a públicos más sofisticados y especializados. (Cámara de Comercio de Bucaramanga, 2020).



Figura 2. Programas de Apoyo a la internacionalización

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en Cámara de Comercio de Bucaramanga

4.1 Portafolio de productos y/o servicios

4.1.1 Plan Regional de Internacionalización (GPS). Santander es un departamento con un alto potencial empresarial el cual no ha recibido la suficiente atención para su óptimo desarrollo exportador. Acogiendo estas necesidades expresadas por empresarios de distintos sectores productivos de la región, la Cámara de Comercio de Bucaramanga lanza un ambicioso proyecto en el año 2019 denominado Plan Regional de Internacionalización o Global plan Santander por su significado en inglés (GPS) que, junto a todas las entidades aliadas de apoyo al comercio exterior presentes en la región, buscan posicionar a Santander dentro de los 10 departamentos más exportadores para el año 2030.

4.1.2 Objetivos

- ❖ Aumentar el porcentaje de participación de las exportaciones del departamento con respecto al total nacional, entrando al top 10.
- ❖ Aumentar el porcentaje de participación de las exportaciones no minero energéticas del departamento.
- ❖ Fomentar la articulación de las instituciones para el mejoramiento de los indicadores de internacionalización del departamento.

4.1.3 Líneas Estratégicas

- ❖ Ciencias de la Vida
- ❖ Industrias 4.0
- ❖ Cadenas Globales de Valor
- ❖ Turismo
- ❖ Agroalimentos

4.1.4 Actividades

A continuación se muestran los programas ofrecidos por medio del Plan Regional de Internacionalización (GPS):

4.1.5 Global Talks



Figura 3. Banner Publicitario Global Talks
Fuente: Cámara de Comercio de Bucaramanga

Por medio de charlas mensuales impartidas por empresarios de diversos sectores productivos con alta experiencia exportadora, se comparten las experiencias de éxito los cuales funcionan como espacios para resolver dudas existentes en los asistentes, es así como el empresario conoce de primera mano el camino recorrido por otras personas hacia la internacionalización y a la vez alimentan su intención de formarse bajo una cultura exportadora.



Figura 4. Global Talks: Invitado especial Alejandro Pinzón Gerente General Guarumo SAS
Fuente: Cámara de Comercio de Bucaramanga

4.1.6 Escuela del Exportador. Programa con el cual la cámara de comercio de Bucaramanga tiene como objetivo preparar a las empresas de la región en el proceso exportador. Se llevará a cabo gracias a un convenio estratégico con 6 Universidades del área metropolitana de Bucaramanga con programas de formación en comercio exterior.

En esta ocasión se realizó un proceso de selección exigente mediante convocatoria virtual, dentro de los parámetros se tomó en cuenta si la empresa contaba con la respectiva renovación de su matrícula mercantil, su antigüedad y trayectoria en el mercado, entre otros. Se seleccionaron 55 empresas de diversos sectores económicos dentro de los que se encuentran: Metalmecánica, sistema moda, Servicios y TI, Agroindustrial y Joyería; estos recibirán mentorías personalizadas aplicadas a su producto/servicio por parte de la academia durante un periodo semestral cuya meta será lograr su primera exportación y así establecer las bases que les permitirá ingresar al programa “Futuros exportadores” impartido por Procolombia. Cabe resaltar que el costo total es asumido por la misma Cámara de Comercio de Bucaramanga

4.1.7 Talleres de Capacitación



Figura 5. Banner Publicitario: Taller rotulado general y Nutricional para Alimentos. Dictado por INVIMA

Fuente: Cámara de Comercio de Bucaramanga

Dentro del marco de la escuela del exportador se estipula la importancia de las instituciones como apoyo fundamental en el proceso de exportación de las empresas. Gracias a estos talleres los empresarios que inician el camino hacia la internacionalización tienen la oportunidad de conocer de primera mano todas la normatividad, requisitos y exigencias del estado para poder exportar su producto/Servicio. De igual forma se ven beneficiados aquellos empresarios que ya son exportadores, pero desconocen nuevas regulaciones aplicadas a su negocio.

Algunas de las entidades de apoyo son: DIAN, INVIMA, ICA, BASC, BANCOLEX, quienes buscan estar siempre en constante acompañamiento ofreciendo sus servicios a través de estos espacios directos con el empresario.

4.1.8 Programa 770. Programa que busca impactar en el crecimiento de las exportaciones no minero-energéticas de Santander por medio del diagnóstico, clasificación y acompañamiento especializado el cual le permita al empresario un mejor desenvolvimiento en mercados internacionales. Así mismo se conforma de 3 líneas:

❖ **770 EXPORT:** Ofrece Acompañamiento a la ejecución del plan exportador para empresas de consistencia exportadora en el departamento, esto por medio del fortalecimiento del área productiva el cual es esencial para mejorar su capacidad de oferta

❖ **770 BUSINESS:** Agendamiento de citas comerciales en mercados potenciales en el exterior. Esto con el objetivo de generar relacionamiento comercial con empresas en el exterior las cuales puedan convertirse en posibles socios comerciales

❖ **770 MENTORING:** Transferencia de conocimiento y experiencia a una empresa en edad temprana de internacionalización.

4.1.9 Centro de Información Procolombia. Gracias a un convenio con Procolombia, la cámara de comercio de Bucaramanga dispone de un centro de atención al empresario en temas de internacionalización, el cual está encargado de brindar información sobre temas relacionados con comercio exterior, programas de formación exportadora y todo el apoyo necesario para aprovechar las oportunidades que ofrecen los mercados internacionales a los productos y servicios colombianos. Dentro de los servicios ofrecidos están:

❖ Información y asesoría personalizada sobre requisitos, procedimientos, vistos buenos y otros trámites de exportación e importación

❖ Identificación de empresas con potencial exportador

- ❖ Estudio de oportunidades comerciales por medio de herramientas digitales especializadas en comercio exterior
- ❖ Ofrecimiento e información de programas de formación exportadora dictados por Procolombia

5. Cargo y Funciones

5.1. Cargo

- ❖ **Cargo:** Practicante Centro de Información Procolombia
- ❖ **Jefe directo:** María Eugenia Largo Jaimes
- ❖ **Lugar:** Cámara de Comercio de Bucaramanga (Carrera 19 No. 36-20 Centro)
- ❖ **Horario:** Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.
- ❖ **Correo:** Practicante.cipbga@camaradirecta.com
- ❖ **Periodo de práctica:** Desde el 5 de Diciembre de 2019 hasta el 5 de Junio de 2020

5.2 Funciones

El cargo de practicante del centro de Información se creó mediante un Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre Procolombia, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y en la región como aliados la Cámara de Comercio de Bucaramanga y la Universidad Santo Tomás. Por tal razón el practicante se compromete a cumplir las tareas impartidas tanto por Procolombia como por la Cámara de comercio de Bucaramanga; A continuación se

describen cada una de las funciones llevadas a cabo durante el periodo de práctica:

6. Descripción de Funciones Practicante Centro de Información Procolombia

6.1 Funciones Cámara de Comercio de Bucaramanga

- ❖ Agendar y programar las citas de atención al empresario en el CIP
- ❖ Brindar asesoría, orientación e información general en temas relacionados en comercio exterior
- ❖ Envío de la TRM actualizada junto con el desempeño de exportación del departamento en el último mes vigente (3 meses antes)
- ❖ Manejo del correo institucional con respuesta pronta y precisa
- ❖ Asistir todos los Lunes a las reuniones de grupo natural del área de Internacionalización
- ❖ Asistir a las capacitaciones del área de talento humano
- ❖ Estar atento a contestar las llamadas entrantes a las líneas de atención del Cip
- ❖ Registrar y actualizar cada visita y/o actividad en la base de datos SALESFORCE
- ❖ Creación de los programas de Formación en la base de datos con sus respectivos beneficiarios
- ❖ Realizar el inventario documental del área de internacionalización y suministrarlo al área de archivo en los tiempos acordados
- ❖ Apoyar en las tareas logísticas de los eventos presenciales tales como (registro de asistentes, adecuación del salón, refrigerios, toma de evidencias)
- ❖ Creación de formularios y piezas digitales para la inscripción a los eventos y programas impulsados por el área

6.2 Funciones Procolombia

- ❖ Desarrollo del modelo de potencialidad para las entidades participantes del convenio y las empresas que se atienden.
- ❖ Investigación puntual en condiciones de acceso a mercados.
- ❖ Apoyo logístico en las actividades de Futuros Exportadores como: FuturExpo, Programas de Formación exportadora, Programa Prepárese para exportar.
- ❖ Desarrollo de informes de las diferentes actividades de capacitación (tabulación de encuestas, revisión de participantes Vs RUES, Emisión de certificados y Solicitud de certificación de actividades por parte de Cámara de Comercio)
- ❖ Apoyo en actividades de promoción: ExpoAsoinducals y otros (café con ideas, etc).
- ❖ Seguimiento a las convocatorias, telemercadeo, etc.
- ❖ Actualización de bases de datos para convocatorias de futuros exportadores.
- ❖ Generación de informes en general.

7. Descripción de Actividades

7.1 Cámara de Comercio de Bucaramanga

7.1.1 Agendar y programar las citas de atención al empresario en el CIP. Con el fin de llevar un control estructurado sobre las asesorías prestadas, se diseñó un formato digital tipo

cuestionario donde se registran todos los datos del usuario como su nombre, número de identificación, correo electrónico, teléfono y motivo de la asesoría, gracias a esto se puede alimentar la base de datos Salesforce para llevar un control más riguroso. El link de acceso se comparte vía correo electrónico, una vez evidenciado su diligenciamiento se procede a contactar a la persona para asignar la fecha y hora de la cita.

Durante el periodo de práctica se atendieron empresas de diversos sectores tales como: metalmecánico, agroindustrial, calzado, joyería, sistema moda, servicios y T.I, turístico; representados en productos como: prendas de vestir, verduras y hortalizas, café verde, software empresarial, pulpa de fruta congelada, autopartes, entre otros. Así mismo se brindó asesoría a estudiantes e independientes los cuales requerían información en comercio exterior para sus respectivos proyectos, ampliando así la capacidad del centro de Información para encontrar potenciales empresarios dispuestos a internacionalizarse

El Horario de atención personalizado durante el periodo de práctica fue el siguiente: Todos los viernes de 8:00 am a 12: 30 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm; Dándole prioridad de atención a aquellas personas provenientes de otros municipios fuera del área metropolitana de Bucaramanga.



ASIGNACIÓN DE CITAS CENTRO DE INFORMACIÓN BUCARAMANGA - PROCOLOMBIA

Diligencie los campos del formulario con la información solicitada

*Obligatorio

Dirección de correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico

Siguiente

Figura 6. Formulario de Asignación de citas centro de información Procolombia

Fuente: Cámara de Comercio de Bucaramanga

7.1.2 Brindar asesoría, orientación e información general en temas relacionados en comercio exterior. La función principal del centro de información de Procolombia será siempre el de orientar de forma óptima a todo aquel que solicite asesoría en comercio exterior.

Dentro de este ejercicio, brindé asesoría básica tanto a personas particulares como a empresarios. Para esto contaba con las herramientas digitales necesarias tales como: Legiscomex (estadísticas de comercio exterior), MacMap (utilizada para identificar aranceles de cualquier producto y requisitos de entrada a cualquier país), Trademap (indicadores de comercio exterior), junto con una biblioteca de archivos que contienen guías transferibles al solicitante. Dentro estas se encuentran instructivos básicos de Procolombia para exportar e importar, una guía de exportación de servicios, documento con el paso a paso para trámites ante el ICA y el INVIMA, así como para la FDA en Estados Unidos, entre otras.

También, se logró identificar numerosas empresas con potencial exportador las cuales iniciaron plan de trabajo con el asesor de Procolombia del centro de Información y se encuentran próximas a realizar su primera exportación.

Un acontecimiento para destacar fue la asesoría que se le brindó a la señora Olga Díaz, una empresaria del sector calzado quien solicitó apoyo en el CIP para poder exportar calzado formal para dama y caballero con un peso total de 8.6 kg bajo la modalidad de “muestras sin valor comercial o Courier” a Costa Rica. Se pidió cotización con las empresas de mensajería 472 y DHL; siendo la primera menos costosa, pero con tiempos de entrega más extensos. A petición del cliente, se decidió hacer el despacho con la empresa DHL debido a que los tiempos de entregas se ajustaban más a su necesidad y también porque él contaba con una membresía

especial que le permitía un descuento en el pago del envío. Finalmente, el envío tardó 5 días en arribar a su destino llegando en excelentes condiciones y sin novedad. Gracias a esta operación el comprador se comprometió a realizar otro pedido aún más grande ya que el producto cumplió con sus expectativas.



Figura 7. Asesoría Olga Díaz
Fuente: Elaboración Propia

7.1.3 Envío de la TRM actualizada junto con el desempeño de exportación del departamento en el último mes vigente. El comercio exterior no para y así se ve reflejado en los indicadores económicos del día a día. Una de las tareas diarias del practicante del centro de información, es el de consultar a diario la TRM y el Euro, junto con sus respectivos precios de compra y venta para luego compartirlas con los demás miembros del equipo del Área empresarial de la entidad. De igual manera, a inicios de mes se consulta en la página web de la DIAN el desempeño de exportación de Santander, estos reportes se generan mensualmente mostrando los datos de los 3 meses anteriores.

Dichos informes son de utilidad para medir el desempeño exportador de la región y así poder realizar una constante planeación estratégica.

Exportaciones, según departamento de origen excluyendo petróleo y sus derivados						
	Departamento De Origen	feb-20				
		2018p	2019p	Variación %	Contribución a la variación (pp)	Participación (%) 2019
		Miles de dólares FOB				
Posicion	Total	3.974.524	4.123.603	3,8	3,8	100
1.	Antioquia	759.385	835.115	10	1,9	20,3
2.	Cesar	645.523	819.042	26,9	4,4	19,9
3.	Bogotá, D.C.	393.506	345.104	-12,3	-1,2	8,4
4.	Cundinamarca	368.752	365.634	-0,8	-0,1	8,9
5.	Bolívar	290.607	244.906	-15,7	-1,1	5,9
6.	Valle del Cauca	285.088	285.707	0,2	0	6,9
7.	Atlántico	199.279	178.536	-10,4	-0,5	4,3
8.	La Guajira	190.807	306.983	60,9	2,9	7,4
9.	Caldas	146.931	136.651	-7	-0,3	3,3
10.	Magdalena	121.671	94.881	-22	-0,7	2,3
11.	Huila	88.639	86.448	-2,5	-0,1	2,1
12.	Risaralda	81.050	88.462	9,1	0,2	2,1
13.	Córdoba	76.989	61.369	-20,3	-0,4	1,5
14.	Norte de Santander	75.346	65.523	-13	-0,2	1,6
15.	Boyacá	68.964	39.582	-42,6	-0,7	1
16.	Santander	57.486	57.925	0,8	0	1,4
17.	Quindío	53.268	44.601	-16,3	-0,2	1,1
18.	Cauca	36.857	32.360	-12,2	-0,1	0,8
19.	Nariño	13.930	9.617	-31	-0,1	0,2
20.	Tolima	12.289	14.438	17,5	0,1	0,4
21.	Chocó	3.994	6.914	73,1	0,1	0,2
22.	Meta	3.008	1.810	-39,8	0	0
23.	Sucre	990	823	-16,9	0	0
24.	Vichada	126	0	-100	0	0
25.	Guaviare	14	23	64	0	0
26.	Arauca	10	69	*	0	0
27.	Putumayo	6	0	-100	0	0
28.	San Andrés	5	0	-100	0	0
29.	Vaupés	4	0	-100	0	0
30.	Caquetá	0	125	**	0	0
31.	Casanare	0	936	**	0	0
32.	Guainia	0	21	**	0	0

Figura 8. Desempeño de exportación por departamentos mes de Febrero del 2020
Fuente: DIAN

7.1.4 Manejo del correo institucional con respuesta pronta y precisa. Como parte del personal del área empresarial de Cámara de Comercio de Bucaramanga, se me asignó un correo electrónico para uso institucional. Por medio de este, hacía envío de las actividades curriculares, recibía información de interés y respondía los requerimientos tanto internos como externos.

7.1.5 Asistir todos los Lunes a las reuniones de grupo natural del área de Internacionalización. Como es habitual en todas las áreas de trabajo de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, en el área de internacionalización se llevaban a cabo las reuniones de grupo natural, cada lunes en horas de la mañana. El objetivo de estas reuniones dirigidas por el ejecutivo del área, era el de hacer un recuento de las actividades realizadas en la semana anterior y hacer la planificación de la semana siguiente, todo con el fin de evaluar los procesos y mejorar cada vez más.

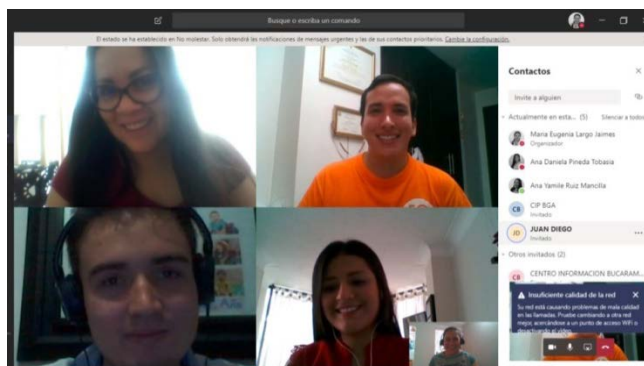


Figura 9. Reunión virtual grupo natural área de Internacionalización

Fuente: Elaboración Propia

7.1.6 Asistir a las capacitaciones del área de talento humano. Son de obligatorio cumplimiento para todo el personal nuevo en Cámara de Comercio de Bucaramanga; como cualquier empresa u entidad, tiene un protocolo para capacitar al personal enseñándole los conductos regulares, beneficios, derechos, deberes y aspectos en general que conciernen al objeto social de la empresa.

Todas las empresas u organizaciones, tienen un protocolo establecido para capacitación de personal nuevo. En estos encuentros, se le enseña al empleado los conductos regulares, beneficios, derechos, deberes y aspectos en general que conciernen al objeto social de la empresa. Estas capacitaciones son de obligatorio cumplimiento para todo el personal nuevo en Cámara de Comercio de Bucaramanga

7.1.7 Estar atento a contestar las llamadas entrantes a las líneas de atención del CIP.

El centro de información cuenta con dos líneas telefónicas para atención al cliente: una fija y una celular, por medio de estas, el usuario puede agendar citas personalizadas, así como solicitar información relacionada con los servicios de la Cámara de Comercio de Bucaramanga y Procolombia.

7.1.8 Registrar y actualizar cada visita y/o actividad en la base de datos SALESFORCE.

Como se menciona anteriormente, Salesforce es la base de datos online de Cámara de Comercio de Bucaramanga donde se almacena toda la información de los empresarios y demás usuarios de la entidad. Por tal motivo se debe dejar evidencia de toda actividad que se realice con la persona solicitante, ya sea una llamada, una asesoría personalizada, un evento institucional o un programa de formación.

Se debe crear una cuenta (si la persona o empresa es nueva) y diligenciar los campos de la actividad que se realizó, es necesario hacerlo lo más detallado posible ya que hace parte de la trazabilidad del beneficiario.



Figura 10. Log in de Salesforce
Fuente: tomado de www.login.salesforce.com

7.1.9 Creación de los programas de Formación en la base de datos con sus respectivos beneficiarios. Una de las funciones de Salesforce es la de crear la base de datos de los beneficiarios de los programas de formación de Procolombia y de los eventos y talleres que ofrece la Cámara de Comercio de Bucaramanga. Con esta herramienta se pudo hacer seguimiento a los eventos realizados y posterior evaluación, adicionalmente permite entregar los reconocimientos a los beneficiarios una vez terminadas todas las sesiones.

7.1.10 Realizar el inventario documental del área de internacionalización y suministrarlo al área de archivo en los tiempos acordados. Una de las funciones de cada área de la Cámara de Comercio de Bucaramanga es la de evidenciar todas las actividades y procesos que se llevan a cabo dentro de la entidad. En el área de internacionalización se promueven proyectos de alto impacto los cuales demandan alta financiación y por ello se requiere dejar trazabilidad tanto documental como digital. La unidad de archivo es la encargada de recibir y almacenar todo el material que disponga cada departamento con el fin de conservarlo por un periodo de tiempo; dicha recogida se realiza cada seis meses en la cual fijan una fecha específica

para cada área. Dentro de mis funciones como practicante estuvo la de agrupar y preparar las carpetas físicas según la reglamentación del área de archivo y también la de entregar de manera oportuna la información digital de la misma.

7.1.11 Apoyar en las tareas logísticas de los eventos presenciales tales como (registro de asistentes, adecuación del salón, refrigerios, toma de evidencias). Durante el periodo de práctica, el área de internacionalización realizó variedad de eventos presenciales encaminados al fortalecimiento empresarial de la región, destacándose los siguientes: Global Talks, talleres de formación, visita del embajador de Perú y Puertas abiertas a la internacionalización. En cada uno se me asignó una tarea de apoyo logístico, ya sea el registro de los participantes o la adecuación de los salones instalando los pendones publicitarios y silletería, como también resolviendo dudas e inquietudes de los participantes y/o anfitriones.



Figura 11. Participación puertas abiertas a la internacionalización
Fuente: Cámara de Comercio de Bucaramanga

7.1.12 Creación de formularios y piezas digitales para la inscripción a los eventos y programas impulsados por el área. Una de las formas de aprovechar las herramientas digitales que ofrece la Web es precisamente utilizándolas para mejorar procesos. Durante mi estancia, propuse crear estos formularios Web, con el fin de agilizar, facilitar y controlar la participación de los empresarios en los programas ofrecidos por el área de internacionalización. Dentro de los formatos que realicé, se encuentran el de inscripción a la Escuela del Exportador, Inscripción taller de normatividad y trámites para fabricantes de productos de aseo, inscripción a todos los Global talks, Inscripción taller rotulado general y nutricional para alimentos, entre otros.

Afortunadamente la acogida fue muy buena ya que se vio reflejada en la mayoría de los eventos que se realizaron demostrando así la efectividad de dicha herramienta.



Taller: Normatividad y Trámites para fabricantes de Productos de Aseo y Plagidas

Estimado empresario: El siguiente formato de inscripción lo habilitará para participar en el taller denominado "Normatividad aplicable y trámites para fabricantes de Productos de aseo y plagidas", por favor complete todos los campos

* Obligatorio

1. NOMBRE DE LA EMPRESA *

Escriba su respuesta

Figura 12. Formulario de Inscripción digital
Fuente: Elaboración propia

7.2 Funciones Procolombia

7.2.1 Desarrollo del modelo de potencialidad para las entidades participantes del convenio y las empresas que se atienden. Procolombia cuenta con una herramienta macro en Excel el cual consolida todas las estadísticas, indicadores y países según la partida arancelaria que se requiera, arrojando las principales oportunidades de mercado para el producto solicitado. El uso de esta herramienta es exclusivo del practicante del centro de información y se corre solo bajo necesidad de algún empleado de Procolombia; para ello se realiza la búsqueda y se copian las tablas en una hoja Excel y Power Point para finalmente enviarlo al solicitante.



Figura 13. Presentación Modelo de Potencialidad
Fuente: Procolombia

7.2.2 Investigación puntual en condiciones de acceso a mercados.

Para ello fue esencial el uso de las herramientas Legiscomex, Trademap y Macmap. Estas plataformas de fácil manejo permiten al usuario filtrar la información según los indicadores requeridos para un análisis de mercado, dichas variables como el ranking de productos más exportados hacia un país, arancel, valor FOB de las exportaciones, principales socios comerciales, partida arancelaria, vistos buenos tanto en origen como en destino e identificación de las empresas ya exportadoras, son los que permiten determinar la viabilidad para la operación

que se necesite realizar. Por lo general elaboré informes requeridos tanto por el personal de Procolombia como a personas que solicitaban información general en el CIP, respetando siempre la política sobre tratamiento de datos.

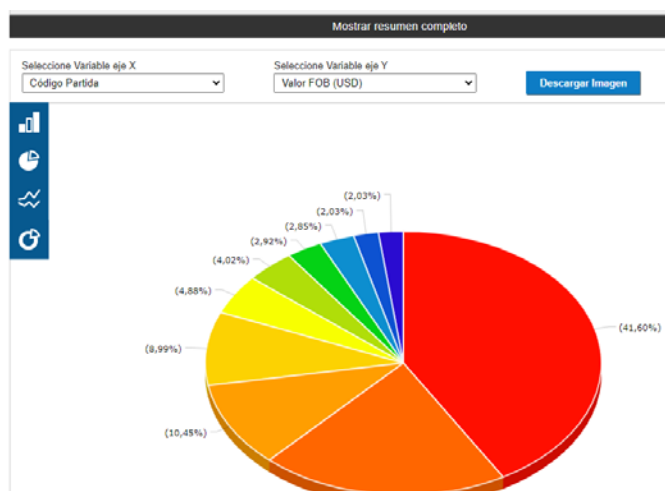


Figura 14. Análisis estadístico Legiscomex

Fuente: www.legiscomex.com

7.2.3 Apoyo logístico en las actividades de Futuros Exportadores como: FuturExpo, Programas de Formación exportadora, Programa Prepárese para exportar. Procolombia ofrece a los empresarios colombianos una serie de programas y eventos encaminados a fortalecer su oferta para ser más competitivos y lograr expandirse a mercados internacionales denominados Programas de formación exportadora (PFE). A continuación, se describen algunos de ellos:

❖ **Futurexpo:** Son jornadas académicas organizadas por Procolombia y apoyadas por entidades aliadas en cada una de sus oficinas regionales cuyo objetivo es el de motivar al empresario a iniciar el camino hacia la internacionalización, a través de charlas con expertos y asesorías personalizadas con funcionarios de esta entidad. Debido a la pandemia del Covid-19 el Futurexpo del presente año se realizó de manera virtual obteniendo una significativa participación.








@PROCOLOMBIACO

FuturExpo Virtual 2020

Es momento de proyectarse al futuro y el mercado internacional es un mundo de nuevas oportunidades. Colombia se encuentra a la vanguardia de los mercados más importantes del mundo y cuenta con una oferta exportable de alto valor agregado.

ProColombia lo invita a participar de manera virtual para que empresarios, estudiantes y emprendedores de nuestro país fortalezcan su capacidad exportadora y conozcan estrategias que le permitan prepararse para su proceso de expansión internacional.

¡Conviértase en un exportador exitoso, el mercado internacional lo espera!

AGENDA

¿Cómo ser un líder con visión internacional?

Aprende de la experiencia, conoce el proceso exportador de la mano de un "Export Star".

Creatividad, emprendimiento e innovación.

Economía naranja, construyendo país con nuestro talento.

Café con ideas: citas virtuales en exportaciones y logística con asesores de ProColombia que lo asesorarán en su incursión en los mercados internacionales.

FECHA:
Mayo 27 de 2020

LUGAR:
Virtual

HORA:
1. Agenda académica: 8:00am – 10:00am
2. Ofa de asesoría: se asigna ofa de 30 minutos. Cupos limitados.



Para obtener más información puede contactar a:

+57 (7) 527 000 ext.209 - 265 / +57 (7) 6793206 ext. 52605

mcorreia@procolombia.co

cipbucaramanga@camaradirecta.com

Con el apoyo de:

PARA INSCRIBIRSE HAGA CLICK AQUÍ

Entrada libre









Figura 15. Plantilla de invitación Futurexpo virtual 2020
Fuente: Procolombia

❖ **Diseñando su estrategia exportadora:** Son seminarios académicos cuyo objetivo es el de brindar herramientas necesarias para que las empresas de las diferentes cadenas productivas puedan implementar en sus organizaciones a la hora de exportar. Constan de 4 o más seminarios presenciales divididos en 2 sesiones diarias dirigidos por profesionales en el área y con enfoque sectorizado como, por ejemplo: Sistema moda, Metalmecánica, servicios, entre otros. Es deber del practicante coordinar la logística de todas las sesiones, esta incluye apartar

los salones y asegurar los refrigerios los participantes; así mismo, se debe confirmar la asistencia 2 días antes a la fecha del seminario y llevar el control del mismo.

Para participar, el empresario debe inscribirse en el centro de información y cancelar el costo estimado por Procolombia. Así mismo, el participante debe asistir como mínimo al 80% de las sesiones para poder recibir su certificación. Dentro del calendario de actividades se tenía previsto realizar el PFE Diseñando su estrategia exportadora manufacturas: Metalmecánica para el mes de Abril pero debido a la pandemia del COVID-19 tuvo que cancelarse y en su lugar se realizará un programa 100% virtual y gratuito para el sector sistema moda.



PROCOLOMBIA
EXPORTACIONES TURISMO INVERSION PASADORA PAÍS

COLOMBIA CO

DISEÑANDO SU ESTRATEGIA EXPORTADORA SISTEMA MODA

ORIGEN QUE SE IMPONE

PROCOLOMBIA, CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA Y
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

Invitan a las **empresas de sistema moda** interesadas en exportar a que se vinculen a este programa en el cual conocerán herramientas para la **dirección creativa, diseño de una estrategia de marketing digital, comercio electrónico y certificados de origen** para fomentar un proceso de internacionalización del sector.

SEMINARIOS	FECHA	HORARIO
Dirección creativa en sistema moda para la internacionalización.	16/06/2020	8:00 a 10:00 am
Cómo estructurar el plan de marketing digital antes de la exportación.	17/06/2020	8:00 a 10:00 am
Comercio Electrónico como plataforma exportadora.	18/06/2020	8:00 a 10:00 am
¿Qué es el certificado de origen y cuál es su uso en el proceso de exportación?	19/06/2020	8:00 a 10:00 am

ProColombia se reserva el derecho de cancelar o aplazar el programa, así como incorporar modificaciones a la agenda y al equipo de conferencistas

¡CUPOS LIMITADOS!

16, 17, 18 Y 19
de junio de
2020

Virtual

Sin Costo

REGÍSTRESE AQUÍ

CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

CONSEJO REGULADOR DE LA INDUSTRIA DE LA MODA

El futuro va de todos

Figura 16. Convocatoria PFE Sistema Moda
Fuente: Procolombia

7.2.4 Desarrollo de informes de las diferentes actividades de capacitación (tabulación de encuestas, revisión de participantes Vs RUES, Emisión de certificados y Solicitud de certificación de actividades por parte de Cámara de Comercio). Por directriz general de Procolombia, se debe enviar un informe tabulado a la oficina principal en Bogotá en un plazo máximo de 3 días después de terminado el seminario, esto con el fin de hacer seguimiento y medir el nivel de satisfacción de los participantes. Para ello, se aplican unas encuestas al participante al finalizar cada sesión, para proceder a tabularlas en un archivo general. De igual forma acabado todo el programa se realiza una última sesión de condecoración a los que culminan con éxito todas las capacitaciones. Estos archivos son de manejo exclusivo del practicante ya que es el encargado de hacer las tabulaciones y generar los certificados.

Estos programas se realizan en las instalaciones de la Cámara de Comercio de Bucaramanga para lo cual es deber del practicante apartar los salones correspondientes junto con el refrigerio de la jornada una vez confirmada la asistencia con antelación.

7.2.5 Apoyo en actividades de promoción: ExpoAsoinducals y otros (café con ideas, etc). Procolombia aprovecha escenarios de gran importancia para dar conocer sus servicios y dar a conocer la importancia de internacionalizar las empresas. Es por esto que apoya eventos impulsados por diversos sectores productivos los cuales tienen como objetivo mantener la buena reputación de los productos nacionales.

En el mes de febrero del presente año, se realizó la feria de calzado ExpoAsoinducals en la ciudad de Bucaramanga donde los empresarios del sector calzado muestran lo mejor de sus catálogos buscando mejorar sus ventas a través del intercambio de experiencias comerciales directo con los asistentes. Es así como Procolombia hace presencia por medio de un Stand oficial

donde los asesores atienden las dudas e inquietudes de los empresarios interesados en exportar sus productos; el practicante presta apoyo logístico para instalar pendones publicitarios y adecuar el sitio según las directrices de los asesores tanto en este como en todos los eventos donde Procolombia haga presencia.



Figura 17. Pieza publicitaria ExpoAsoinducals 2020
Fuente: Asoinducals

7.2.6 Seguimiento a las convocatorias, telemercadeo, etc. En el momento en que se oferta un programa de formación o evento, es deber del practicante hacer promoción a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos y de manera personal a los empresarios adscritos al centro de información.

Una vez confirmada su participación, es importante hacer seguimiento para hacer recordatorio, o bien comunicar cambios que puedan ocurrir. Durante el periodo de práctica realice telemercadeo de los programas impulsados desde la oficina regional, obteniendo

respuesta positiva en la mayoría de los casos reflejándose en la nutrida asistencia por parte de los empresarios.

7.2.7 Actualización de bases de datos para convocatorias de futuros exportadores. Al igual que en cámara de Comercio de Bucaramanga, Procolombia cuenta con una base de datos denominada NEO donde se almacena toda la información de los empresarios atendidos por Procolombia a nivel nacional e internacional. En ella, se encuentra el historial de cada uno junto con las actividades realizadas con la entidad; su uso, es exclusivo del personal y practicantes, por lo tanto, está prohibido la sustracción y divulgación de datos a terceros.

Como mencioné anteriormente, toda contacto u actividad con algún empresario o usuario del CIP debe quedar registrada tanto en la base de datos de la Cámara de Comercio de Bucaramanga como en el de Procolombia, de esta manera se identifican nuevos empresarios interesados en empezar su formación hacia la internacionalización y por ello los ingresamos a una lista de validación para medir su potencial.

7.2.8 Generación de informes en general. Son aquellos que son requeridos por el personal de Procolombia, especialmente por el asesor residente en Cámara de Comercio de Bucaramanga donde por lo general se solicitan reportes relacionados con estadísticas en comercio exterior a un producto o país determinado, indicadores, seguimiento de actividades, resumen de asesorías realizadas, etc. Algunos de estos son de rutina, y deben ser entregados en una fecha estipulada, otros por su parte son de carácter urgente por lo que se les debe dar prioridad sobre otras tareas.

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

❖ Reglamento de práctica empresarial de la Universidad Santo Tomas

❖ Normatividad Negocios Internacionales:

1. Estatuto Aduanero Colombiano, decreto 1165 de 2019

2. Ley 48 de 1983 (Ley marco de Comercio exterior)

3. Resolución 5109 de 2005, “por la cual se establece el reglamento técnico sobre los requisitos de rotulado o etiquetado que deben cumplir los alimentos envasados y materias primas de alimentos para consumo humano”, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

4. Teoría de las 5 fuerzas de Porter

❖ Libro: El próximo escenario global del autor Kenichi Ohmae

❖ Reglamento interno de trabajo Cámara de Comercio de Bucaramanga

❖ Manual de políticas y Procedimientos de protección de datos personales cámara de Comercio de Bucaramanga

❖ Política de protección de datos ProColombia

9. Aportes

9.1. Aporte del estudiante a la empresa

❖ Escuela del Exportador

En este programa fui el encargado de hacer la respectiva revisión y calificación de las empresas inscritas en la cual se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos a evaluar: índice registral, año de constitución y actividad económica; adicionalmente se priorizaron aquellas que no hubiesen tenido formación alguna en temas de comercio exterior, obteniendo así 55 empresas de las 103 que se postularon inicialmente. Por ultimo me comuniqué con cada una para explicar la metodología de trabajo y las modificaciones al programa debido a la pandemia del Covid-19.

❖ Macrorrueda 80

Debido a las disposiciones impartidas por el gobierno nacional debido a la pandemia del Covid-19, ProColombia tomó la determinación de realizar este evento bajo la modalidad virtual en la cual los más de 900 compradores internacionales tuvieron la oportunidad de hacer un acercamiento comercial con empresarios Colombianos. Desde el CIP brinde soporte para el agendamiento a 4 de las 46 empresas participantes en el departamento, adicionalmente estuve acompañándolas para colaborar en los inconvenientes técnicos que pudiesen presentar en las plataformas online. El resultado para las empresas participantes asesoradas por el centro de información fue el siguiente:

❖ Oportunidades etapa 1

Productos Lachila: Acercamiento comercial con Regional Food de Chile, por 4.000 USD y Quiroga Geraldino Import & Export N.V. de Curazao, por 7.500 USD.

Johanna de la cruz joyería emocional: Oportunidad en etapa o, Con Karola & Co-Orfebrería y Joyería-Puerto Rico.

Así mismo desde la oficina central se me pidió el apoyo para el servicio de traducción en algunas citas comerciales, para ello se me proporcionó el horario de cada día y un material de apoyo en términos técnicos, los cuales fueron de mucha ayuda para las 4 citas en las que fue requerida mi participación.



Figura 18. Traducción realizada con comprador de Barbados
Fuente: Elaboración propia

❖ Cumplimiento de Metas CIP

Finalizando el 2019, ProColombia asignó las metas a cumplir del CIP para el año 2020, a continuación, se resumen los resultados a Junio del presente año en el siguiente cuadro:

Tipo de indicador	Nuevas empresas identificadas	Nuevas empresas en plan de trabajo	Empresas en actividades comerciales	Nuevas empresas exportando	Empresas con 3 o más asesorías
Meta 2020	50	30	20	12	
Cumplimiento actual	29 = 58%	22 = 73%	5 = 25%	1 = 8%	23 = 40.36% del total tejido cip

Figura 19. Tabla cumplimiento de metas CIP

Fuente: Centro de Información Procolombia

El objetivo primordial del CIP radica en el impacto que pueda tener en los nuevos empresarios dispuestos a internacionalizarse, para ello el practicante es la mano derecha del asesor del centro de información llevando a cabo las tareas que permiten el óptimo desarrollo de las metas propuestas. En este sentido mediante las asesorías prestadas se pudo hacer la identificación de 40 empresas de las cuales 29 cumplieron con los requisitos para ser calificadas potenciales exportadores y 22 tomaron la decisión de comenzar el plan de trabajo de futuros

exportadores. Así mismo 20 ellas se encuentran en actividades comerciales, 6 se postularon a oportunidades en tiempo real, 2 han presentado cotizaciones y 1 ya logro su primera exportación, dejando números favorables al término del primer semestre del año.

Lo anterior es el resultado de un trabajo mancomunado entre asesor y practicante comprometidos con el desarrollo empresarial de la región.

9.2. Aporte de la empresa al estudiante

Haber podido realizar mis prácticas empresariales en una entidad de alto prestigio como la Cámara de Comercio de Bucaramanga ha sido una experiencia muy enriquecedora de la cual muy pocos estudiantes tienen la posibilidad de experimentar. Durante estos seis meses pude conocer de primera mano el valioso trabajo que desarrollan en pro de los empresarios Santandereanos a través de sus diversas áreas de servicio. La Cámara de Comercio de Bucaramanga es una excelente opción a la hora de conocer el mundo empresarial, para alguien que se desempeñará en este campo es vital conocer todos los engranes y funcionalidades de este sistema para poder contribuir con el desarrollo de su objeto social.

Gracias a esto, tuve la oportunidad de conocer personas invaluable tanto en su calidad humana como laboral las cuales me guiaron e instruyeron en aspectos importantes para mi desarrollo profesional; en este cargo mejore muchas habilidades, dentro de ellas la de aprender a escuchar y resolver inquietudes, siendo esta de gran apoyo a la hora de tratar con un empresario.

Así mismo en Procolombia aprendí la importancia del amor a la profesión la cual es el impulso necesario que hace crecer el desempeño de nuestras empresas y les permite llegar a mercados extranjeros y posicionarse. Muy poco es lo que se le atribuye a esta entidad a la hora

de hablar de comercio exterior, pero conociendo de primera mano el impacto que esta tiene en el desarrollo económico del país, me da entender que es la mano derecha y principal aliada para la industria Colombiana ya que cuenta en el personal idóneo, que junto con sus estrategias y buena disposición, guían el camino que debería recorrer todo empresario dispuesto a dar este importante paso. Además, en términos profesionales, adquirí algunos conocimientos los cuales me llevaron a un contacto más directo con diversas empresas de distintos sectores, permitiéndome aprender nuevas habilidades fortaleciendo mi talento en esta bonita profesión.

10. Conclusiones

La cámara de Comercio de Bucaramanga, la Universidad Santo Tomás y Procolombia, son las entidades de apoyo más importantes para el empresario santandereano en materia de internacionalización. Esta alianza ha permitido que el departamento siga destacando a nivel nacional e internacional gracias al ferviente apoyo que a diario se le presta a nuestros productos y servicios, convirtiéndoles en oportunidades de alto potencial.

Haber hecho parte de este gran equipo ha sido una experiencia muy enriquecedora, ya que tuve la posibilidad de conocer de primera mano la realidad empresarial por la que atraviesan los empresarios y por ende contribuir con su mejoramiento gracias a la transmisión de conocimiento adquirido a lo largo de estos años de estudio. En lo personal, fueron las plataformas idóneas donde pude ampliar mis conocimientos en diversos campos esenciales para ejercer esta bonita profesión de manera óptima, motivando mi deseo de aprender cada día más.

11. Recomendaciones

❖ En la práctica empresarial, un estudiante se enfrenta a nuevos retos los cuales ponen a prueba su destreza en un ambiente profesional real, para ello un factor importante a tener en cuenta es la seguridad con la que se piensa y se actúa, facilitando un poco la toma de decisiones. Así mismo el practicante de negocios internacionales que demuestre interés por fortalecer sus conocimientos y habilidades, debe aceptar y poner en práctica los consejos y enseñanzas por parte de sus superiores y profesores.

❖ Actualmente son escasas las ofertas laborales para ejercer una práctica empresarial como opción de grado enfocadas en esta profesión, por lo cual es importante estar atento a las oportunidades ofrecidas por las corporaciones y entidades aliadas a la Universidad Santo Tomas ya que permiten una mejor experiencia a través de la puesta en práctica de los conocimientos académicos, a diferencia de otras empresas que no cumplen con las expectativas del estudiante.

Referencias Bibliográficas

- Agulló, S. (2016). *El asesoramiento empresarial* (Trabajo fin de grado). Recuperado de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/4082/1/AGULL%C3%93%20L%C3%93PEZ%20SILVIA.pdf>
- Bancoldex. (sf). *Sobre bancoldex: ¿Quiénes somos?* Recuperado de Bancoldex.com <https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/quienes-somos>
- Definición (2020). *Definición de Exportación*. Recuperado de Definicion.mx <https://definicion.mx/exportacion/>
- Duarte, C. (2017). *Internacionalización de la empresa*. Recuperado de <https://www.gerencie.com/internacionalizacion-de-la-empresa.html>
- Economía Simple. (2019) *¿Qué es una empresa? Definición de empresa: Concepto de empresa*. Recuperado de: <https://www.economiasimple.net/glosario/empresa>
- García, I. (2018). *Administración de la Empresa: ¿Qué Es La Internacionalización De Las Empresas?* Emprende Pyme. Recuperado de <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-internacionalizacion-de-las-empresas.html>

Interactivo (2019). Cámara de Comercio de Bucaramanga. (s.f.). Recuperado de Cámara de Comercio de Bucaramanga: <https://www.camaradirecta.com/> Centro de Consultoría Empresarial. (2019).

Legiscomex. (s.f.). Recuperado de Legiscomex: <https://www.legiscomex.com/Documentos/definiciones-zonas-francas-rci304>

Martínez, E. (s.f). *Calameo: Vistos buenos*. Recuperado de calameo.com <https://es.calameo.com/books/0008332624eeb6006cc66>

Procolombia. (s.f.). *Procolombia: Planes exportadores*. Recuperado de Procolombia: <http://www.procolombia.co/node/1141>

Taric S.A. (2020). *Glosario De Comercio Exterior*. Recuperado de Taric.es https://www.taric.es/services/glosario/glosario_def.asp?lang=es-en&id=42