

INFORME DE PRÁCTICAS EMPRESARIALES
CAMARA DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO COLOMBO CHILENA

KAREN ANDREA DELGADO SANCHEZ

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2016

INFORME DE PRÁCTICAS EMPRESARIALES
CAMARA DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO COLOMBO CHILENA

KAREN ANDREA DELGADO SANCHEZ

Informe final de práctica presentado para optar al título de Profesional en Negocios
Internacionales

Tutor

JAIRO CAMILO ZAMORA ESCOBAR
Profesional en Comercio Exterior

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2016

Autoridades Académicas

P. JUAN UBALDO LOPEZ SALAMANCA, O.P

Rector General

P. MAURICIO ANTONIO CORTES GALLEG0, O.P

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P

Rector Sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P

Vicerrector Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBON

Secretaria de División Sede Villavicencio

Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Nota de Aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS
Decano de Facultad de Negocios Internacionales

JAIRO CAMILO ZAMORA ESCOBAR
Director Trabajo de Grado

PAOLA ANDREA CELIS CAJICA
Jurado

Villavicencio, Octubre de 2016

Tabla de contenido

	Pág.
Resumen.....	6
Introducción	8
1. Ejecutiva de cuenta	12
1.1. Funciones	12
1.1.1 Agenda de reuniones:	12
1.1.2 Investigación comercial:	13
1.1.3 Informes:.....	13
1.1.4 Inducción:	14
2. Experiencia	16
2.1 Colmedica medicina prepagada	16
2.2 Compensar	16
2.3 Consalfa	16
2.4 Movizzon.....	17
2.5 Loginsa	17
2.6 Teamcore	17
2.7 Vermehren	17
2.8 Seeing Machines Region Andina.....	18
2.9 Pfs realty	18
2.10 Biotec.....	18
2.11 Native.....	19
2.12 Heliderm	19
Conclusiones	20
Referencias bibliográficas	21

Resumen

Las prácticas empresariales son un método para adquirir experiencia y completar los estudios universitarios, ya que permiten al estudiante conocer sus capacidades en el ámbito laboral, además de probar sus conocimientos en la vida real, así este evaluará que habilidades necesita mejorar y será evaluado por su trabajo permitiéndole una oportunidad laboral posterior.

Yo como estudiante de Negocios Internacionales decidí realizar mis pasantías universitarias en la Cámara de Comercio Colombo Chilena, la cual cumple con la misión de facilitar el comercio entre empresas colombianas y chilenas, a través de agenda de Negocios, Misiones empresariales y más elementos que se irán mencionando en el siguiente escrito.

Dentro del escrito se podrá encontrar así mismo con un breve resumen de las empresas a las que se hizo gestión, el proceso que se realizó durante los meses trabajados en la cámara, algunos aspectos positivos sobre la empresa y algunos otros por mejorar.

Si fuese necesario el uso o mención de este trabajo de grado ha de ser citado propiamente con las normas APA correspondientes al año y según las actualizaciones echar por esta entidad.

Palabras claves: afiliados, agenda de reuniones, alianza comercial, base de datos, informe de gestión, ejecutivo de cuenta y misiones empresariales.

Abstract

The work as an internship is a method to gain experience and to complete the university studies, this permit the student to know its own capacities in the work environment, also to prove its knowledge in real life, this way he can know which abilities he needs to improve and he will be rate for his job giving him a major laboral opportunity after the internship time.

I as an international Business student I decided to be a Colombo Chilean cam commerce internship, the one who have the goal to make easier the commerce trades between Colombian and Chilean companies, through a business agenda, enterprises missions and more elements that will be mentioned in this text.

In the text there will be a brief resume of the experience working with the joined companies, the process during the time working as an internship in the Colombo Chilean Cam Commerce, some positive aspects and others to improve.

If be needed the use of this writing it must be quoted properly following the APA norms depending of year and updates maked by this entity.

Keywords: affiliate, schedule meetings, business alliance, database, report management, account executive and business missions.

Introducción

Las relaciones comerciales entre Colombia y Chile, han estado muy cercanas a largo de 21 años. Dicha relación es de gran importancia pues a lo largo de la historia han demostrado que mueven parte significativa de las relaciones comerciales.

Es indispensable reconocer que para que se consolidara dicha relación tan fuerte y productiva para las dos naciones, posee su raíz histórica y ha logrado que se le reconozca su protagonismo. En este caso estaríamos hablando del Acuerdo De Complementación Económica Para El Establecimiento De Un Espacio Económico Ampliado Entre Chile Y Colombia (Ministerio de Cultura, 2011) mediante el cual se dio paso a una relación económica estable y segura entre dichas naciones.

De esta manera, el acuerdo ha sentado las bases y ha dado las pautas por las cuales Chile y Colombia han actúan dentro del campo de las relaciones bilaterales económicas que varías desde aspectos arancelarios que son de relevancia para las dos partes, así también normas que favorezcan las prácticas empresariales permitiendo así una competencia más equitativa.

Por este motivo es importante aprovechar las posibilidades de aprender de primera mano cómo el mercado Chileno y Colombiano se están complementando, por esto la Cámara de Comercio Colombo Chilena es una herramienta para poder conocer cómo está la situación actualmente, he aquí la importancia de poder ingresar como pasante en la institución.

La cámara de Comercio Industria y comercio Colombo Chilena, es una entidad gremial, que promueve, fomenta y fortalece las relaciones comerciales y la inversión de empresas chilenas y colombianas entre ambos países. (Cámara de Comercio Colombo Chilena - CCITC, 2016)

Tiene como principal misión potencializar el desarrollo social y económico de Colombia y Chile a través de una alianza empresarial innovadora de comercio e inversión (Cámara de

Comercio Colombo Chilena - CCITC, 2016).

Además de tener como visión llegar a ser la Cámara binacional referente y admirada en la región, por agregar valor e impulsar la dinámica del mercado mediante la innovación. (Cámara de Comercio Colombo Chilena - CCITC, 2016).

Algunas de sus actividades principales consisten en las agendas de Negocios, por las cuales se da la organización de reuniones con potenciales inversionistas, compradores o proveedores para dar inicio a negocios. La cámara se encarga de la planificación y coordinación de la agenda, la cual contiene un mínimo de 4 reuniones y un máximo 6 de reuniones, distribuidas en días estimados para el cumplimiento de la misma. Este servicio propicia encuentros con empresas legalmente constituidas, seleccionadas profesionalmente, asegurando que la contraparte responda al perfil que busca el empresario. Como resultado, se entregará un documento final, que contendrá los datos completos sobre cada reunión confirmada y Programada. (Cámara de Comercio Colombo Chilena - CCITC, 2016).

Otra de las actividades son las bases de datos, las cuales consisten en la entrega de información por requerimiento de empresas en Colombia o Chile, lo que permitirá una mejor gestión comercial y de marketing al identificar contactos a los que la empresa desea llegar. (Cámara de Comercio Colombo Chilena - CCITC, 2016).

También se dan las misiones Empresariales que cumple la función de que los afiliados queden en contacto directo con compañías chilenas o colombianas, para que conozcan de primera mano la dinámica del mercado de interés, identificando, iniciando y desarrollando potenciales oportunidades empresariales.

El servicio incluye investigación, planificación y coordinación de la agenda de reuniones con empresas de interés, como acompañamiento (presencial o virtual) del Ejecutivo que estará a cargo de la coordinación y óptimo desarrollo de las actividades. Adicionalmente se gestiona el alojamiento en el país de destino, con tarifas preferenciales entre los hoteles asociados a la organización, opciones de transporte aeropuerto-hotel-aeropuerto, y actividades complementarias

en el marco de la misión (city tour, charlas sobre doing business y logística- opcionales). Ahondando más, están los estudios de Mercado los cuales son la compilación de diferentes variables que, le permiten al empresario conocer el comportamiento y las tendencias del mercado, para su análisis y toma de decisiones, a partir del flujo de información suministrada, estos pueden ser cualitativos, cuantitativos o técnicos. (Cámara de Comercio Colombo Chilena - CCITC, 2016)

Se da la opción de oficinas Temporales a través del servicio de oficinas temporales en Bogotá, las empresas asociadas, dispondrán del espacio necesario para desarrollar una gestión empresarial eficiente. Este servicio se presta por medio de empresas afiliadas a la organización y tiene un valor adicional con tarifa preferencial. (Cámara de Comercio Colombo Chilena - CCITC, 2016).

Una actividad muy conocida y valorada es la producción y organización de eventos realización de eventos corporativos bajo el liderazgo de personal capacitado para planificar, organizar y producir eventos de diversas magnitudes en el ámbito relacionado con temas de interés comercial, inversión, jurídico o social, ya sea para asociados o clientes particulares privados, con un alto estándar de calidad y con un sello distintivo que hará que los seminarios, charlas, conversatorios, presentaciones corporativas, posicionamiento de marca, desayunos, almuerzos de negocios, cócteles, inauguraciones o capacitaciones, cumplan con el enfoque y el objetivo planteado. (Cámara de Comercio Colombo Chilena - CCITC, 2016).

La Asesoría en Proyectos de Inversión permite la promoción de las relaciones de inversión entre Colombia y Chile; Específicamente se busca satisfacer los requerimientos de cualquier compañía, nacional o extranjera, que quiera un socio en cualquiera de los dos países para iniciar un proceso de fusión o adquisición. También, se busca recursos para el desarrollo de proyectos en los sectores: ambiental, logístico, minero y energético, entre otros.

Para ello, se levanta un perfil de compañías según las especificaciones del inversionista y se valida con éste para seleccionar y contactar a las empresas que mejor se acomoden a sus requerimientos, para iniciar un acercamiento para una eventual negociación. Todo esto, se

realiza bajo un marco de confidencialidad entre todas las partes involucradas en el proceso. (Cámara de Comercio Colombo Chilena - CCITC, 2016), se da un Informe Financiero de las compañías asesoradas que contienen la siguiente información: Identificación y características, síntesis, establecimientos, referencias comerciales, elementos financieros, política comercial, actividad externa, incidencias registradas, obligaciones de la empresa, administradores, publicaciones, información complementaria, balance general, estado de resultados, indicadores financieros e información macroeconómica. (Cámara de Comercio Colombo Chilena - CCITC, 2016)

1. Ejecutiva de cuenta

En la cámara de Comercio Colombo Chilena, el ejecutivo de cuenta es quien tiene el contacto principal con el cliente, tiene la responsabilidad de atender las necesidades de la empresa, el ejecutivo de cuenta se encarga de que la relación con el cliente sea de confianza o todo lo contrario.

1.1. Funciones

1.1.1 Agenda de reuniones:

Descripción: La función del pasante en esta área, es la de contactar las empresas seleccionadas de una lista enviada al afiliado, mediante correo electrónico y/o llamada telefónica, con el fin de mediar entre ambas y que se genere el contacto deseado por el afiliado.

Importancia: El pasante debe brindar soporte en el área comercial en la coordinación de agendas de negocios en Chile y Colombia.

Conocimientos requeridos: Objetivos de mercadeo claros de la empresa afiliada que desea hacer los contactos.

Objetivos a cumplir: Agendar y concretar exitosamente cuatro reuniones mensuales para cada empresa afiliada.

Obstáculos particulares: El desconocimiento de la agenda personal de cada empresario implicado.

Estrategias Propuestas para superar obstáculos: Solicitar con anterioridad tres fechas tentativas para posible reunión y así dar posibilidad al otro empresario de organizar la agenda.

Finalización de la gestión: Agenda mensual con cuatro reuniones aceptadas y realizadas, cumpliendo así la meta propuesta.

1.1.2 Investigación comercial:

Descripción: El pasante hace uso de las herramientas de la cámara de comercio Colombo Chilena para investigaciones, para la definición de servicios de Bases de datos o agenda de negocios, fichas técnicas y requisitos no arancelarios y en general información requerida para fines empresariales a sus afiliados, esta contiene contactos específicos actualizados de un sector o especificaciones que la empresa solicita para dicha base.

Importancia: Con dichos contactos e información, la empresa afiliada toma una decisión para generar una estrategia comercial en cuanto las alianzas internacionales se refieren.

Conocimientos Requeridos: Análisis de mercados potenciales.

Objetivos cumplir: Entrega puntual de la investigación solicitada y retroalimentación del trabajo realizado.

Obstáculos particulares: Imposibilidad de contactar ciertos cargos gerenciales.

Estrategias propuestas para superar obstáculos: Proponer una invitación directa del director de área y/o presidente de la cámara.

Finalización de la gestión: Se da por finalizada la gestión cuando el empresario valida y responde a la información enviada.

1.1.3 Informes:

Descripción: Actualización de la herramienta Insightly, la cual contiene todo el proceso hecho por los pasantes hasta la fecha y es el método de supervisión de la gestión con cada empresa, Informe de gestión mensual en la herramienta Google Drive, donde se hace un resumen de las Bases de Datos entregadas, Reuniones confirmadas, anotaciones específicas o Resumen de Misión Empresarial.

Importancia: Permiten demostrar que las actividades realizadas, se llevaron a cabalidad según instrucciones recibidas.

Objetivos a cumplir: Dar un resumen sencillo de la gestión hecha con cada empresa, diligenciando el formato electrónico.

Obstáculos particulares: Para algunas empresas recién afiliadas no se había creado el perfil donde se realiza el informe.

Estrategias Propuestas para superar obstáculos: tener un resumen de la gestión realizada en un cuadro de Excel para transcribir al momento que habilitaran el perfil de la empresa.

Finalización de la gestión: Finaliza al momento que se hace retroalimentación correspondiente a la gestión con el director del área.

1.1.4 Inducción:

Descripción: A pesar del constante cambio de personal pasante, la cámara de comercio, realiza una sesión de empalme cada semestre, en donde el anterior ejecutivo de cuenta, le hace una inducción general al nuevo pasante para que este conozca el proceso que se ha llevado a cabo desde el inicio de las prácticas.

En este momento el anterior ejecutivo de cuenta, toma cada una de las empresas asignadas al nuevo pasante, le hace saber el tipo de relación y expectativas que tiene la empresa, desde la perspectiva del ejecutivo de cuenta, le hace introducción a las herramientas que utilizará durante su estadía en la cámara, así como las herramientas propias de la cámara.

Adicionalmente cada pasante se reúne con el contacto principal de la empresa Asignada, con el fin de escuchar las expectativas desde la visión de la empresa afiliada y actualizaciones en cuanto a necesidades de la empresa.

Importancia: Permite un empalme completo que permite dar calidad de servicio a la empresa afiliada y dar seguimiento a sus requisitos durante el siguiente semestre, además permite que el nuevo pasante obtenga nuevas estrategias de posibles obstáculos que se le presente.

Objetivos a cumplir: Explicar al pasante sobre el seguimiento con las empresas a cargo, conocer en detalle cada empresa, hacer práctica de gestión y responder a las inquietudes del mismo.

Obstáculos particulares: Dar la explicación sin que sea extenuante para que el pasante comprenda el ejercicio a realizar.

Estrategias propuestas para superar obstáculos: Mostrar el procedimiento a la par que se hace el ejercicio y explicar los posibles inconvenientes y soluciones.

Finalización de la gestión: se da el día primero del mes en que el pasante queda oficialmente con la gestión a su cargo.

2. Experiencia

2.1 Colmedica medicina prepagada

Es una compañía de aseguramiento que gestiona la prestación de servicios de salud para sus afiliados a nivel nacional. Esta empresa, fundada el 23 de agosto de 1990, reúne la experiencia de Colmena Salud y de Banmédica, grupo chileno, que dentro del sector salud, se ha posicionado como uno de los más importantes dentro del ámbito latinoamericano. Durante el Primer Semestre del año, La empresa se afilia a la cámara de comercio, Solicitando agenda de reuniones.

2.2 Compensar

La cual es una entidad enmarcada en el campo de la Protección Social y como entidad enmarcada en el campo de la Seguridad Social facilita a sus afiliados, a través de los Planes de Bienestar, un amplio portafolio de servicios que le permite, mediante su utilización empresarial e individual generar un bienestar perdurable. Durante el primer semestre del 2016, se Afilian a la cámara, Solicitando reuniones con las empresas, Loginsa, Lan y Naves de Colombia, se hace gestión y se envía resumen de la misma a Sandra Patiño y se solicita un listado más amplio.

2.3 Consalfa

Nace de la unión de la constructora "Conconcreto" en Colombia y "Salfacorp" empresa Chilena quienes se especializan en servicios integrales de construcción y montajes industriales. Durante el primer semestre del 2016, se afiliaron a la empresa Consalfa, solicitando agenda de reuniones mensual, se les ha enviado bases de datos de hidrocarburos, con contactos en gerencia de proyectos.

2.4 Movizzon

Es una herramienta para medir y optimizar la experiencia de usuario y performance de canales digitales (web fija, web móvil y app). El enfoque de Movizzon es medir desde la perspectiva del usuario, es por esto, que todas las mediciones se hacen de manera automatizada desde dispositivos de personas reales. En el primer semestre del 2016, se afiliaron solicitando agenda de reuniones, se realizó una base de datos conjunta en la herramienta drive.

2.5 Loginsa

Es una empresa especializada en logística de retail e industria, farma, logística en frío y congelados, Loginsa busca entregar un servicio óptimo para sus clientes logrando una correcta cadena logística en cada etapa que requiera su empresa, desde la recepción de sus productos, almacenaje, preparación de pedidos, despacho y distribución, logrando eficiencias que llevan a reducciones en costos. En el primer semestre del 2016, se afilia la empresa a la cámara, solicitando agenda de reuniones, inicialmente se recibió una lista de empresas afiliadas y posteriormente se solicitó una ampliación de la lista para continuidad de la gestión.

2.6 Teamcore

Es una empresa chilena afiliada a la cámara que ha desarrollado una herramienta que permite el aumento de ventas mediante la asignación de tareas para cada director ventas, esta herramienta permite una mejor comunicación entre gerencia y directores de puntos de ventas. En el primer semestre del 2016, se afilio la empresa a la cámara, solicitando agenda de reuniones. Se trabajó sobre una lista enviada por el señor Sergio Della Maggiora.

2.7 Vermehren

Es una empresa Chilena que se enfoca en los estudios jurídicos, la empresa está altamente enfocada en los resultados, en base a la eficiencia de sus abogados y a la pronta respuesta a las necesidades de los clientes. En el primer semestre, se afilia a la cámara, se programa un video

conferencia con la empresa Colombiana Sandox, se da un viaje del Gerente de Sandox a Chile, se espera una fecha para un video conferencia para organizar el plan de trabajo.

2.8 Seeing Machines Region Andina

Es una empresa la cual tiene su sede principal en Chile y es filial de Seeing Machines Limited, empresa australiana que posee una solución tecnológica líder a nivel mundial para la mitigación de eventos de somnolencia y distracción durante la operación de vehículos de transporte de carga y/o pasajeros en carretera. Desde Chile atiende los mercados de Colombia, Ecuador, Perú, Argentina y por supuesto el mismo Chile. En el primer semestre del 2016, se programó una Misión para la semana del 6 de Junio al 10 de Junio, se programaron 8 reuniones y se envió correo solicitando retroalimentación.

2.9 Pfs realty

Es una empresa Colombiana que busca asesorar y prestar el servicio de venta y arriendo de inmuebles en la ciudad de Miami. La empresa en el primer semestre del 2016 se afilio la empresa a la cámara, se les entrega una base de datos con 20 contactos gerenciales de empresas PYMES los días miércoles.

2.10 Biotec

es una empresa Chilena retail que fue creada en el año 1985 como una empresa dedicada a la fabricación de adhesivos industriales, detergentes industriales, vacunas para la salmonicultura. En el año 2004, Biotec ingresa al mercado de consumo masivo (aseo hogar y cuidado personal), el gerente de Exportaciones viajo a Bogotá Colombia entre el 16 y 19 de agosto, para la Feria de Belleza y Salud, con el fin de lograr un acercamiento comercial con empresas Colombianas, se le realizo una Agenda con 6 reuniones para estas fechas.

2.11 Native

Es una empresa Chile que produce productos alimenticios a base Frutas nativas liofilizadas como el maqui, murta, rosa mosqueta y otros como arándano y cranberry, ciruela estas en presentación en polvo, el gerente de Exportaciones viajó a Bogotá, Colombia entre el 16 y 19 de agosto, para la Feria de Belleza y Salud, con el fin de lograr un acercamiento comercial con empresas Colombianas, se le realizo una Agenda con 6 reuniones para estas fechas.

2.12 Heliderm

Es una empresa Chilena que se especializa en productos de cuidado personal, basado en extractos Chilenos tales como la leche de burra, aceite de la semilla de cáñamo, Baba de caracol y Polifenoles de la uva, todos sus productos con sus permisos al día, la gerente general viajó a Bogotá, Colombia entre el 16 y 19 de agosto, para la Feria de Belleza y Salud, con el fin de lograr un acercamiento comercial con empresas Colombianas, se le realizó una Agenda con 6 reuniones para estas fechas.

Conclusiones

Como ejecutiva de cuenta en el área comercial, las tareas principales a cumplir eran las de brindar soporte al área comercial en la coordinación de agendas de negocios en Chile y Colombia, realizar investigaciones comerciales y/o económicas, para la definición de servicios de bases de datos o agendas de negocios, fichas técnicas de requisitos no arancelarios y en general información requerida para fines empresariales y de comercio, ayudar a la planificación y definición de los diferentes tipos de eventos, objetivos, público objetivo, etapas de producción, brindar soporte al área comercial en la coordinación y organización de misiones comerciales, conferencias, foros, desayunos empresariales y conversatorios.

Estas tareas cumplían el objetivo de ayudar a las empresas Colombianas y Chilenas a adelantar acercamientos comerciales, en el tiempo en que realice estas actividades aprendí la trascendencia que tiene cada misión empresarial en los negocios futuros de las empresas, tuve la oportunidad de conocer excelentes productos que están ingresando a Colombia desde Chile y conocer de primera mano los enfoques con los que las empresas chilenas desean entrar al mercado Colombiano, además de las estrategias comerciales, nicho de mercado y potenciales distribuidores, esto de la mano de Gerentes Generales y Comerciales.

Para la Cámara de Comercio Colombo Chilena, el nuevo pasante representa un joven enseñable quien tiene la capacidad de cumplir las labores con el ánimo de iniciar una nueva tarea y ser reconocido, por esta razón la ganancia al hacer la contratación es mutua tanto del pasante como de la Cámara.

Como profesional la experiencia representó la adquisición de confianza y seguridad a la hora de tratar con altos cargos, responsabilidad y continua creatividad para poder representar adecuadamente cada empresa a la que se les hizo gestión, el manejo de voz e inteligencia emocional fueron necesarios para poder concretar las tareas asignadas.

Por lo anterior se puede afirmar que el proceso de pasantía en la cámara fortaleció las habilidades y conocimientos adquiridos en la carrera, además de representar un valor agregado para el empleador quien se vio beneficiado de los mismos, en una relación que marca un antes y un después en mi crecimiento profesional, así como en el de la cámara como ente de gestión y prestador de servicios.

Referencias bibliográficas

Camara de Comercio Colombo Chilena - CCITC. (2016). *Plataforma estratégica*. Recuperado el 15 de 07 de 2016, de colombochilena.com: <http://colombochilena.com/quienes-somos/>

Colombia, Ministerio de Cultura, Industria y Turismo. (2011). *ACE NO. 24 Acuerdon de complementación economica para el establecimiento de un espacio economico ampliado entre Chile y Colombia*. Obtenido de mincit.gov.co: <http://www.mincit.gov.co/tlc/publicaciones.php?id=1426>

Real Academia Española. (2016). *Definición de Afiliar*. Recuperado el 15 de 07 de 2016, de Real Academia Española: <http://dle.rae.es/?id=0y1E40L>

Universidad de la republica de Uruguay. (s.f.). *Fing*. Obtenido de Facultad de Ingenieria: www.fing.edu.uy

Universidad EAFIT. (2013). *Información Institucional*. Obtenido de eafit.edu.co: [http://www.eafit.edu.co/ecards/adjuntos-mercurio/informacion-institucional/2013/nota_de_clase_101_alianzas_comerciales\[1\].pdf](http://www.eafit.edu.co/ecards/adjuntos-mercurio/informacion-institucional/2013/nota_de_clase_101_alianzas_comerciales[1].pdf)