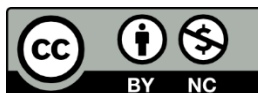


INFORME DE PRÁCTICAS EMPRESARIALES CÁMARA DE COMERCIO DE
VILLAVICENCIO



LUIS FELIPE ROJAS BARACALDO



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2020

INFORME DE PRÁCTICAS EMPRESARIALES CÁMARA DE COMERCIO DE
VILLAVICENCIO

LUIS FELIPE ROJAS BARACALDO

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

Asesora

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Mg. Educación.

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2020

Autoridades Académicas

FRAY JOSE GABRIEL MESA ANGULO , O.P.

Rector General

FRAY EDUARDO GONZÁLEZ GIL, O.P.

Vicerrector Académico General

FRAY JOSE ANTONIO BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Sede Villavicencio

FRAY RODRIGO GARCÍA JARA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

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 la Facultad de Negocios Internacionales

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Director trabajo de grado.

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS

Jurado

Villavicencio, Abril 2020

Agradecimientos

Agradezco de primera mano a Dios, quién durante cuatro años de formación estuvo presente en éste proceso, brindándome inteligencia, conocimientos, habilidades, aptitudes y gracia para afrontar cada reto que trae consigo el formarse para ser profesional en tan honorable carrera como la de Negocios Internacionales, por brindarme tan excelente apoyo como el de mi madre, a quién en segunda instancia le dedico éste triunfo, por ser ése pilar incondicional que jamás faltó, y mi más grande fuente de motivación para soñar en grande, y de hacer cada cosa imposible posible.

En tercer lugar, gratitud para con mi familia quienes estuvieron acompañando de cerca este proceso de formación profesional y me dieron las fuerzas para no desfallecer. Agradecer a la Universidad Santo Tomás, a cada docente, compañero, ayudador, cada persona participe de éste triunfo, que contribuyeron a mi crecimiento personal y profesional, con sus enseñanzas y conocimientos, siendo hacedores de la persona que soy hoy.

A los directivos de la Cámara de Comercio de Villavicencio quienes me permitieron ser parte de tan gran entidad, la cual permitió desarrollar mis habilidades como profesional y despertó en mí el espíritu empresarial, a través de la comprensión de la realidad que vive el tejido empresarial de la región. Por último, pero no menos importante, expresarle y dedicarle de igual forma a Valentina Bedoya éste triunfo, que aunque no fue participe de todo el proceso, ha sido ése segundo pilar incondicional que jamás faltó, motivándome a ser una mejor persona cada día y a no desistir, por tomarse como propia ésta meta externa sin pedírselo, y poder decirle el día de hoy que lo logramos, juntos.

Contenido

	Pág.
Resumen	9
Abstract	10
Introducción	11
Glosario	12
1. Objetivos	13
1.1 Objetivo general	13
1.2 Objetivos específicos	13
2 Perfil de la entidad	14
2.1 Ubicación.....	14
2.2 Misión.....	14
2.3 Visión.....	15
2.4 Jurisdicción.....	15
2.5 Estructura Organizacional	15
2.6 Mapa de Procesos	16
2.7 Portafolio de Servicios.....	17
3 Cargo y funciones desempeñadas	18
3.1 Descripción del área de trabajo	18
3.2 Nombre del cargo	18
3.2.1 Funciones realizadas	19
3.2.2 Proposiciones y aportes del practicante	22
4 Conclusiones y Reflexiones.....	24
Referencias bibliográficas	26
Anexos.....	27

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Organigrama, Cámara de Comercio de Villavicencio. Por Luis Rojas, 2020.	15
Figura 2. Mapa de Procesos, Cámara de Comercio de Villavicencio. Adaptado del Sistema de Gestión de Calidad Cámara de Comercio de Villavicencio (MECI), 2020.	16

Lista de Anexos

	Pág.
Anexo 1. Diplomado en Conciliación en Derecho. Tomado de Informe de gestión vigencia 2018 Cámara de Comercio de Villavicencio.	27
Anexo 2. Participación Expo Malocas 2018. Tomado de Informe de gestión vigencia 2018 Cámara de Comercio de Villavicencio.	27
Anexo 3. Cronograma de eventos y capacitaciones. Tomado de página web de la Cámara de Comercio de Villavicencio.	28
Anexo 4. Propuesta de formulario de inscripción para los programas de formación empresarial de la Dirección Comercial y de Servicios Empresariales.	28
Anexo 5. Actualización del documento RCE 017 “Encuestas de necesidades de capacitación empresarios”. Tomado de sistema de gestión ISOLUTION de la entidad en mención.	29
Anexo 6. Indicadores actualizados de la Coordinación de Formación Empresarial. Tomado de sistema de gestión ISOLUTION de la entidad en mención.	29

Resumen

El presente trabajo evidencia las labores desempeñadas en la Cámara de Comercio de Villavicencio, específicamente en la Dirección Comercial y de Servicios Empresariales, área encargada de identificar, estructurar y ejecutar programas de capacitación con costo y sin costo, dirigidos al tejido empresarial bajo la jurisdicción de la entidad.

El objetivo de realizar ésta práctica empresarial se enfocó en promover el desarrollo de la región a través del análisis de las vivencias del sector empresarial y desempeñar las actividades necesarias para dar cumplimiento a la misión y políticas de calidad de la entidad, labores que comprenden desde lo comercial hasta el ámbito administrativo y que son necesarias para la ejecución de eventos de capacitación, que pretenden beneficiar a la mayor cantidad de emprendedores, empresarios y personas particulares.

Por lo anterior, la práctica empresarial permitió relacionar conocimientos académicos y habilidades aprendidas durante el proceso de formación profesional, y el desarrollo de las mismas en el ámbito laboral para cumplir con metas y objetivos propuestos por la Cámara de Comercio de Villavicencio.

Palabras claves: Práctica profesionales; Cámara de Comercio de Villavicencio; Sector empresarial.

Abstract

This paper shows activities realized at Commerce Camera of Villavicencio, specifically at commercial and business services direction in charge of identify, structure and execute education programs with or without cost to empresarial sector.

The objective to realize internships was promote the development of the region across the analysis of empresarial sector and execute the necessary activities to fulfillment the mission and quality policies of the institution, activities that incorporate a comercial part until administrative process that are necessary for develop of education programs to entrepreneurs, business men and people.

The internships enable compare between academic knowledge and skills during formation process, and the develop of them in the working life to fulfill objective and goals proposed by Commerce Camera of Villavicencio.

Key words: Professional Practice; Commerce Camera of Villavicencio; Business Sector.

Introducción

Un requisito para optar al título como profesional en Negocios Internacionales, es realizar en su totalidad una de las cuatro opciones de grado que se estipulan en el reglamento de opciones de grado de la Universidad Santo Tomás. Por lo anterior, el objetivo del presente trabajo es ilustrar al lector sobre las actividades y labores desempeñadas en las prácticas empresariales desarrolladas en la Cámara de Comercio de Villavicencio específicamente en la Coordinación de Formación Empresarial, dependencia de la Dirección Comercial y de Servicios Empresariales, donde las funciones principales que se realizaron fueron de venta, promoción, supervisión de procesos contractuales y actividades de auditoría y procesos administrativos internos.

La Coordinación de Formación Empresarial, es la dependencia encargada de la Dirección Comercial y de Servicios Empresariales de generar ingresos privados a la entidad por concepto de programas de formación especializada y asesorías con enfoque hacia el fortalecimiento del sector empresarial bajo la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Villavicencio, por medio de alianzas estratégicas con entidades públicas y/o privadas regionales y nacionales. De este modo para el estudiante que realiza sus prácticas profesionales en esta entidad es una experiencia que lo sumerge en un entorno laboral invaluable que le brinda un acercamiento real en temas organizacionales, comerciales, contables y de relacionamiento público para su formación como profesional.

Glosario

Ccv: Acrónimo utilizado para referirse a la Cámara de Comercio de Villavicencio.

Meci: Herramienta del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad que contiene toda la documentación aprobada para el uso de la misma en los diferentes procesos internos de la CCV.

Isolution: Herramienta digital del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad que contiene toda la documentación aprobada para el uso de la misma en los diferentes procesos internos de la CCV.

Record: Es el conjunto de letras y números asignados por el gestor de calidad y la auditora interna, para la documentación utilizada por cada dirección para las diferentes actividades y procesos internos de la CCV.

Matriculado: Estado que se le denomina a la persona natural o jurídica a nivel municipal, departamental y/o nacional a aquel que renueva su matrícula anualmente en cada Cámara de Comercio.

Afiliado: Estado que se le denomina a la persona natural o jurídica a nivel municipal, departamental y/o nacional a aquel que ha renovado matrícula en cualquier Cámara de Comercio. Sumo a ello realiza un pago adicional a la entidad, que le otorga una membresía con diferentes beneficios tarifarios y de servicio.

1. Objetivos

1.1 Objetivo general

Apoyar las actividades comerciales y de servicios de la Dirección Comercial y de Servicios Empresariales, específicamente en la Coordinación de Formación Empresarial, promoviendo programas de fortalecimiento empresarial, asesorías con costo y sin costo, por medio de la consolidación de bases de datos, estudios de mercados y diferentes herramientas brindadas, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación profesional.

1.2 Objetivos específicos

- Cumplir metas y objetivos en los tiempos estipulados, aplicando estrategias que permitan eficiencia y eficacia en los mismos.
- Apoyar al cumplimiento de indicadores propuestos en la Dirección Comercial y de Servicios Empresariales.
- Identificar la relación entre el conocimiento teórico y la aplicación del mismo en el desarrollo de las actividades laborales, que permitan identificar oportunidades de mejora en la entidad.
- Innovar en los procedimientos y actividades en los que se desarrolla la práctica empresarial.

2 Perfil de la entidad

Las Cámaras de Comercio en Colombia, como delegatarias legales de funciones públicas se constituyen en un modelo de colaboración público – privado a través de las cuales se realizan los fines constitucionales de promoción de la prosperidad general del empresariado, de la libertad de empresa como base del desarrollo nacional, de solidaridad y de participación en la vida económica nacional.

Las Cámaras de Comercio, son personas jurídicas sin ánimo de lucro, de carácter corporativo y gremial, sujetas en la ejecución de todos sus actos de administración, gestión y contratación al derecho privado, las cuales tienen como fines defender y estimular los intereses generales del empresariado en Colombia, y llevar los registros mercantil, de las entidades sin ánimo de lucro y el registro único de proponentes delegados legalmente, sin que formen parte integrante de la administración pública ni al régimen legal aplicable a las entidades que forman parte de la misma. (Confecamaras, 2019)

2.1 Ubicación

La Cámara de Comercio de Villavicencio se encuentra ubicada en la dirección: Avenida 40 No 24A-71 Ed Cámara de Comercio de Villavicencio, Colombia; La Dirección Comercial y de Servicios Empresariales está ubicada en el segundo (2) piso del edificio, la cual se divide en cuatro (4) áreas: Afiliados, Coworking, Coordinación Comercial y Coordinación de Formación Empresarial, lugar donde se realizaron las prácticas empresariales.

2.2 Misión

Entidad gremial de derecho privado que promueve la gestión empresarial, los métodos alternativos de solución de conflictos y los registros públicos de la jurisdicción. (Cámara de Comercio de Villavicencio, 2019)

2.3 Visión

Posicionarnos como una entidad que contribuya al desarrollo y crecimiento empresarial de la región con credibilidad, gestión del conocimiento y un equipo de trabajo idóneo. (Cámara de Comercio de Villavicencio, 2019)

2.4 Jurisdicción

El Gobierno Nacional determinará la jurisdicción de cada cámara, teniendo en cuenta la continuidad geográfica y los vínculos comerciales de los municipios que agrupare, dentro de la cual ejercerán sus funciones. (Código de Comercio de Colombia, 2019)

2.5 Estructura Organizacional

Para la realización de las diferentes funciones que prevé el código de comercio en su artículo ochenta y seis (86) para las diferentes Cámaras de Comercio a nivel nacional, la Cámara de Comercio de Villavicencio establece su estructura organizacional de la siguiente manera. (Ver Figura 1).

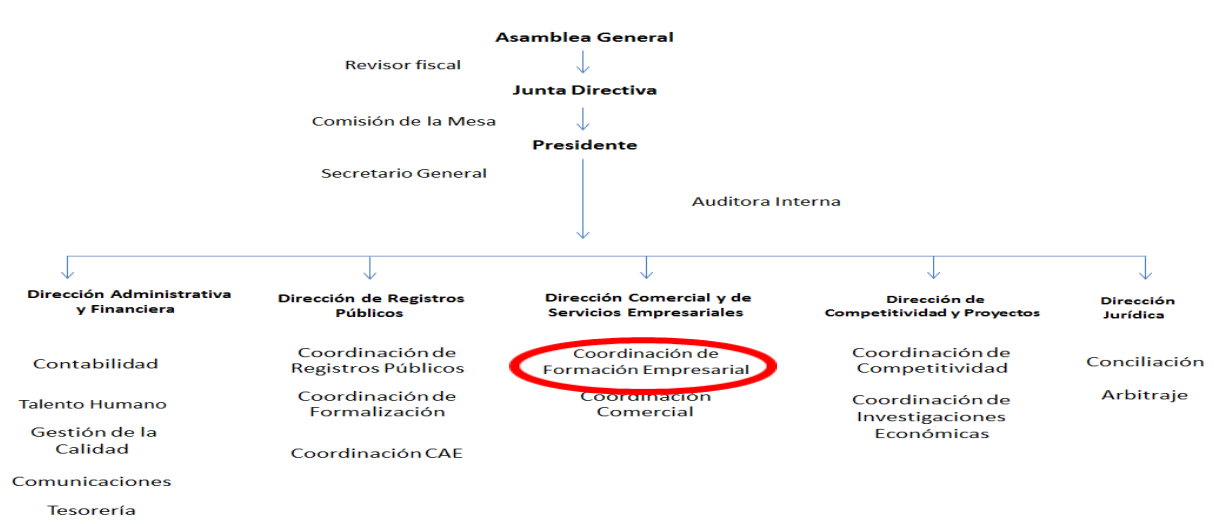


Figura 1. Organigrama, Cámara de Comercio de Villavicencio. Por Luis Rojas, 2020.

Nota: El círculo rojo representa el área donde se realizaron las prácticas.

Las prácticas empresariales se realizaron en la Coordinación de Formación empresarial, área de la Dirección Comercial y de Servicios Empresariales encargada de generar ingresos en la parte privada por concepto de programas de formación especializada enfocados hacía el fortalecimiento del tejido empresarial bajo la jurisdicción de la entidad.

2.6 Mapa de Procesos

La estructura organizacional de la Cámara de Comercio de Villavicencio se acopla a los diferentes procesos que se realizan dentro de la misma (Estratégicos, misionales, de soporte y de evaluación y mejora), donde se identifica los roles y actividades que cada colaborador de la entidad debe realizar para el despliegue y desarrollo de las funciones de la entidad.

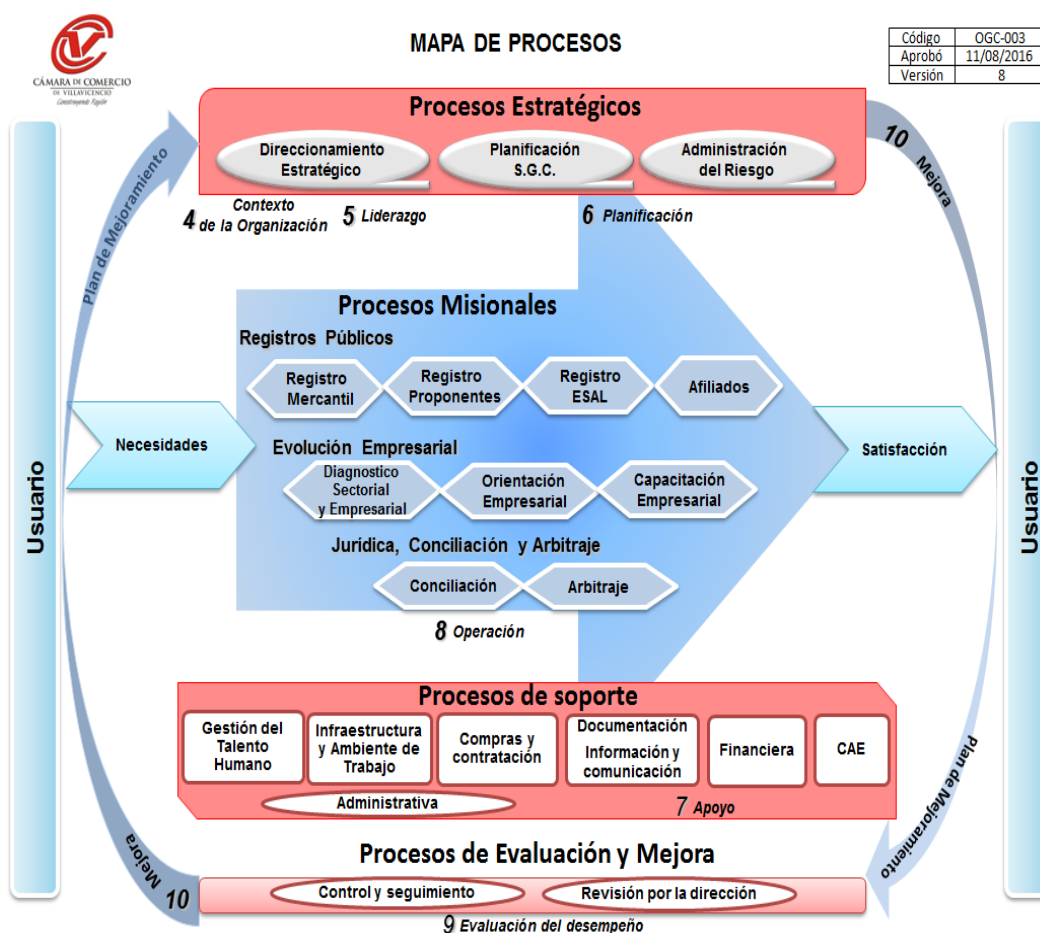


Figura 2. Mapa de Procesos, Cámara de Comercio de Villavicencio. Adaptado del Sistema de Gestión de Calidad Cámara de Comercio de Villavicencio (MECI), 2020.

2.7 Portafolio de Servicios

El portafolio de servicios de la Cámara de Comercio de Villavicencio se enfoca en el sector público y privado, al ser una entidad de derecho mixto que realiza funciones de registros públicos. Estos se segregan de la siguiente manera:

- **Registros Públicos:** Recaudo y administración de los recursos provenientes de registros mercantiles, proponentes y ESAL.
- **Comercial y de Servicios Empresariales:** Se divide en: Afiliados, Coworking, Asesoría y Formación Especializada.
- **Jurídico:** Servicios de Conciliación y Arbitraje como mecanismo de solución de conflictos.

3 Cargo y funciones desempeñadas

3.1 Descripción del área de trabajo

La Dirección Comercial y de Servicios Empresariales es el área encargada de ofertar diferentes servicios de la entidad, con el ánimo de generar ingresos privados para la misma; para lo cual se realizan cuatro (4) actividades específicas:

- **Afiliados:** El servicio de afiliados consiste en realizar el pago de una cuota voluntaria con base en los activos de la empresa matriculada ante Cámara de Comercio, para obtener beneficios preferenciales en tarifas, asesorías, y atención.
- **Servicio de Alquiler:** Alquiler de auditorio y ayudas audiovisuales.
- **Coworking:** Centro de emprendimiento de la Cámara de Comercio de Villavicencio que otorga acompañamiento a empresarios y emprendedores por medio de asesorías especializadas y acceso preferencial en las instalaciones.
- **Formación y Asesorías Especializadas:** Programas de formación con costo y sin costo en temas específicos con enfoque a contribuir a la construcción y crecimiento del sector empresarial de la región.

La Dirección se encuentra conformada por: Luis Edinson Santiago (Director Comercial y de Servicios Empresariales), Saily Dayana Rendón Serrano (Coordinadora Comercial), Yuly Alexandra Ballesteros Hernández (Coordinadora de Formación Empresarial. Bajo las coordinaciones enunciadas se encuentran diferentes tipos de colaboradores que realizan la parte operativa de los servicios prestados en la misma.

3.2 Nombre del cargo

Profesional de apoyo de la Coordinación de Formación Empresarial.

3.2.1 Funciones realizadas

La Dirección Comercial y de Servicios Empresariales se conformó con el objetivo de generar ingresos privados para la entidad y así sustentar los costos operativos de la misma, razón por la cual aún se están realizando los diferentes ajustes en la misma, por lo cual, las labores desarrolladas en la Coordinación de Formación Empresarial involucran diferentes procesos administrativos internos que no permiten que éstos se realicen de manera mecánica y requiere de un constante aprendizaje en los mismos.

Dentro de las funciones realizadas en la Coordinación de Formación Empresarial se evidencian las siguientes:

Venta y Promoción: Se realizaron actividades de tele mercadeo, promoción y venta en puntos específicos de orden público y privado (Alcaldía, Gobernación del Meta, Policía Metropolitana de Villavicencio, etc.) generando acercamiento con empresarios y público en general, incluyéndose ruedas de negocios en donde se da a conocer el portafolio de servicios, programas de formación con costo y sin costo, asesorías básicas y especializadas de la entidad, actividades que involucraron relacionamiento personal junto con habilidades de servicio al cliente y venta, uso de base de datos y análisis de datos de la Coordinación.

Ejemplo de lo anterior es el diplomado en conciliación en derecho que se realizó en alianza con la Pontificia Universidad Javeriana en la CCV, donde por parte del profesional de apoyo se realizó la venta de un cupo por valor de un millón doscientos mil pesos (\$1.200.000 pesos mcte) a funcionaria de la Gobernación del Meta. Sumo a ello se realizó la correspondiente gestión con el área contable y de tesorería para el seguimiento de pagos realizados por parte de los participantes que tomaron el diplomado en modalidad de crédito, y con el área jurídica para la realización de los formatos de pagaré y de condiciones de reembolso para dar sustento jurídico a la entidad, los cuales quedaron aprobados por parte de la auditora interna y del gestor de calidad (Ver Anexo 1). (Cámara de Comercio de Villavicencio, 2018)

De igual forma se fue participé en la feria Expo Malocas 2018, donde se fue en representación de la Cámara de Comercio de Villavicencio en compañía de la dependencia de evolución empresarial, para la promoción del portafolio de servicios de la entidad junto con el Diplomado en Marketing y Canales Digitales de la Coordinación, promocionándose los mismos a los medios de comunicación que se encontraban realizando la documentación en vivo del evento por medio de redes sociales. Pese a la promoción que se tuvo para el mismo, por falta de participantes el diplomado no se llevó a cabo (Ver Anexo 2). (Cámara de Comercio de Villavicencio, 2018)

Supervisión: Debido a que en el desarrollo de actividades se ven involucradas diferentes áreas de la entidad, durante la ejecución de cualquier programa de la Coordinación, se realiza seguimiento y supervisión de las áreas de contabilidad y tesorería para efectos de pagos y devoluciones; del área de comunicaciones para efectos de publicidad y diseño de las piezas publicitarias de los programas a ofertar, del área jurídica para cambios o realización de documentación que de soporte jurídico a la Cámara de Comercio de Villavicencio en cuanto a programas de formación que se otorguen en forma de “crédito” a un tercero, como se puede evidenciar en el punto anterior.

Gestión de Calidad: La ISO 9001 es una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como la satisfacción del cliente. (ISO Tools, 2020).

Por lo anterior todo procedimiento que se debe realizar para cualquier programa de formación, debe estar bajo los lineamientos estipulados en el Manual de Procedimientos de Capacitación Empresarial OCE-001, el cual menciona los requerimientos necesarios para el correcto despliegue de los mismo, por ende esto requiere del uso de la plataforma ISOLUTION, la cual contiene los documentos aprobados por parte del gestor de calidad de la entidad, para que esta sea utilizada en las diferentes actividades de cada dirección, para la medición de los indicadores por área y el seguimiento de cumplimiento de metas y del sistema de gestión de calidad de la Cámara de Comercio de Villavicencio.

Estudio de mercado: Se realiza por medio del tele mercadeo y mailing a las bases de datos de la Cámara de Comercio de Villavicencio de matriculados y afiliados bajo parámetros estipulados por la Dirección con el objetivo de estudiar la factibilidad de realizar programas de formación con temáticas específicas que apoyen al fortalecimiento del sector empresarial en temas contables, jurídicos, normativos, entre otros, y fomenten el emprendimiento en la región, y de esa forma generar alianzas estratégicas con entidades público-privadas (Pontificia Universidad Javeriana, Colegio de Contadores, Bancoldex).

Al contar con la información necesaria, anualmente se genera el plan de trabajo para la vigencia de la Coordinación, el cual se sustenta en lo anterior y en la encuesta de necesidades de capacitación, realizándose el cronograma y fechas aproximadas para cada programa, el cual es difundido por medio de la página web de la entidad en el apartado de servicios empresariales. (Ver Anexo 3). (Cámara de Comercio de Villavicencio, 2020)

Auditoría: Comprobar que el sistema funciona es una parte vital de ISO 9001:2015. Se recomienda que una organización realice auditorías internas para verificar como funciona su sistema de gestión de calidad. Una organización puede decidir invitar a un organismo de certificación independiente para verificar que está en conformidad con el estándar, pero esto no es obligatorio. (ISO, 2020)

En este orden de ideas este aspecto guarda relación directa con la gestión de calidad de la entidad, la cual se realizó desde el enfoque del auditado en cuanto a la identificación de acciones de mejora o correctivas, análisis de datos de los medios formales e informales para la construcción de las acciones a ejecutar, formulación de acciones para dar tratamiento a las no conformidades encontradas en un proceso, ejecución de las acciones y supervisión de los resultados obtenidos.

Supervisión de procesos contractuales: Promover programas, y actividades en favor de los sectores productivos de las regiones en que les corresponde actuar, así como la promoción de la cultura, la educación, la recreación y el turismo. (Decreto 2042 del 2014, 2014)

Dando cumplimiento al artículo 4 del decreto 2042 del 2014 en su numeral catorce (14), la Cámara de Comercio de Villavicencio realiza el proceso contractual C-116 cuyo objeto es “el fortalecimiento de veinte (20) empresas bajo la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Villavicencio por medio de asesorías especializadas”, para lo cual se asigna a la Coordinadora de Formación Empresarial como veedora de la ejecución y liquidación del mismo, por lo cual se realizaron actividades de seguimiento de la ejecución, solicitud de informes y resultados al contratista, elaboración de informes al área de contratación y presidencia ejecutiva, en cuanto al estado de ejecución, cumplimiento del objeto contratado y visto bueno del porcentaje a liquidar del proceso contractual.

Coordinador de Formación Empresarial Encargado: Durante el mes de enero de 2019 por parte del Director Comercial y de Servicios Empresariales se asignó el cargo de Coordinador de Formación Encargado, con el objetivo de realizar la gestión necesaria para llevar a cabo el programa de formación con costo “Seminario- Taller Actualización Tributaria 2019” donde se fue líder y responsable del auxiliar de tele mercadeo y de los procesos administrativos internos para la venta y ejecución del mismo, tanto de las oficinas de la CCV en la ciudad de Villavicencio como en las oficina receptoras, específicamente la de los municipios de Acacias y Granada, actividades que estuvieron a cargo por parte del practicante en su totalidad.

Como resultado de la gestión, se obtuvo una participación de aproximadamente treinta (30) colaboradores de diferentes empresas bajo la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Villavicencio, con un ingreso total de ocho millones quinientos ochenta mil pesos (\$8.580.000 pesos mcte), con una rentabilidad del veinte por ciento (20%).

3.2.2 Proposiciones y aportes del practicante

Durante el proceso de prácticas empresariales se realizaron aportes a la entidad que permiten el mejoramiento de los procesos bajo los cuales se rige la Coordinación de Formación Empresarial en pro del sistema de gestión de calidad de la entidad y la re acreditación del mismo, los cuales se mencionan a continuación:

- Se realiza formato de inscripción para programas de formación especializada con costo, debido a que no existe un documento oficial y que para el Diplomado en Conciliación se dio uso de borrador para efectos de evidencia y soporte para la Cámara de Comercio de Villavicencio en la auditoría para re acreditación del Sistema de Gestión de Calidad. Aún está por visto bueno y aprobación por parte del jefe inmediato y auditoría interna. (Ver Anexo 4).
- Se realiza la reestructuración del documento RCE-017 “Encuesta de necesidades de capacitación empresarios”, debido a que la versión anterior del mismo se encontraba en desorden lo cual no permitía la adecuada recolección de información e interpretación de esta para la realización del programa de trabajo de cada vigencia. Este formato se encuentra aprobado y es parte de la documentación vigente para el proceso de capacitación empresarial. (Ver Anexo 5).
- Se realizó el plan de acciones correctivas y de mejora para la vigencia 2019, las cuales quedaron estipuladas y aprobadas por parte de la auditoría interna de la entidad. La ejecución y supervisión de los resultados se realizará posterior a la terminación de las prácticas.
- Se realiza mejora en los instrumentos y herramientas para profesional de apoyo de la Coordinación de Formación Empresarial, en cuanto a condiciones de equipos de trabajo debido a que estos se encontraban en deterioro y se gestiona la creación de un correo corporativo para el practicante, puesto que se enviaba información de la Cámara de Comercio de Villavicencio por medio de un mail personal.
- Se realiza la corrección y actualización de los indicadores de la Coordinación de Formación Empresarial de toda la vigencia 2018, debido a que estos se encontraban desactualizados por parte del jefe inmediato en la plataforma ISOLUTION, la cual lleva a cabo parte del sistema de gestión de calidad de la entidad. (Ver Anexo 6).
- Se entrega informe a la Coordinadora de Formación Empresarial propuesta de viabilidad en costos para el Seminario Taller Actualización Tributaria 2020, en el cual se estipulan tres (3) posibles escenarios que le permitirían generar a la entidad una retribución del cuarenta (40) y sesenta (60) por ciento de utilidad para este programa que tiene mayor participación del sector empresarial.

4 Conclusiones y Reflexiones

La realización de las prácticas profesionales es una oportunidad que permite establecer la relación de lo teórico fundamental y la aplicación de este en el ámbito laboral, por lo anterior para el estudiante que selecciona las prácticas empresariales para optar al título profesional es una experiencia enriquecedora, que permite el fortalecimiento de actitudes, aptitudes, habilidades en el ambiente laboral al ser partícipe de equipos de trabajo con diferencias generacionales, de conocimiento, habilidades entre otras que permite identificar fortalezas y debilidades e incentiva a la adaptación en diferentes ambientes de trabajo.

Por lo anterior el realizar el proceso de prácticas empresariales en la Cámara de Comercio de Villavicencio permitió las siguientes conclusiones:

- El ser Coordinador de Formación Empresarial encargado durante el mes de enero, fue una experiencia de crecimiento y enriquecimiento personal y profesional, debido a que permitió medir la capacidad que tengo de dirigir y tomar decisiones en un cargo que es de vital importancia para una entidad, que además de ello, acentuó habilidades de liderazgo, de gerencia, de gestión del recurso humano y organizacionales limitados, lo cual es una experiencia genuina de ser jefe de proceso a tan corta experiencia laboral.
- La Coordinación de Formación Empresarial solo dispone de tres (3) personas incluyendo al practicante, para realizar la gestión necesaria de las actividades de la Coordinación, por lo cual, al disponer de recursos limitados en todos los aspectos, permite la busca continua de realizar los procesos de manera más eficiente, eficaz, lo cual genera un crecimiento continuo de las habilidades, conocimiento y aptitudes que forma la academia.
- El ser partícipe en la supervisión de un proceso contractual permitió la profundización en temas específicos de contratación pública, en cuanto a requerimientos para participar de un proceso contractual, como ejecutar el objeto contractual y como se liquida el mismo.

- El trabajo en equipo en el ámbito organizacional es un tema complejo que abarca diferencias generacionales, habilidades, cualidades, formas de abarcar una problemática y que es necesario para realizar actividades en cualquier puesto de trabajo, por ello, fue una barrera que pude superar en mi puesto de trabajo, por medio de la adaptación y aportes que podía generar a través del conocimiento que me brindó la academia.

Referencias bibliográficas

Cámara de Comercio de Villavicencio. (22 de Noviembre de 2019). Misión, Visión. Obtenido de <http://www.ccv.org.co/site/index.php?id=13>

Cámara de Comercio de Villavicencio. (31 de Enero de 2020). Servicios de la CCV. Obtenido de <http://ccv.org.co/site/index.php?id=395>

Código de Comercio de Colombia. (28 de Noviembre de 2019). Decreto 410.. Obtenido de <https://incp.org.co/Site/productosyservicios/legislativa/410/11410.htm>

Confecamaras. (22 de Noviembre de 2019). Introducción a Cámaras de Comercio. Obtenido de <http://www.confecamaras.org.co/representacion-de-la-red/introduccion-a-camaras-de-comercio>

Decreto 2042 del 2014. (15 de Octubre de 2014). Por el cual se reglamenta la Ley 1727 de 2014, el Título VI del Libro Primero del Código de Comercio y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No.49305. Obtenido de: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=59817>

ISO. (31 de Enero de 2020). Familia ISO 9000. Obtenido de <https://www.iso.org/iso-9001-qualitymanagement.html>

ISO Tools. (31 de Enero de 2020). ¿Qué es la ISO 9001?. Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>

Anexos



➤ **Diplomado en Conciliación en Derecho**

Para el día 24 del mes de agosto se inició el Diplomado en Conciliación en Derecho en virtud de la alianza que se suscribió con la Universidad Javeriana, el cual finalizó el 17 de noviembre del año

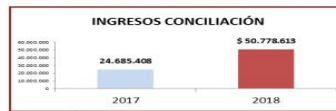
Construyendo Región



2018, con un muy amplio grado de satisfacción por parte de los profesionales que lo cursaron.



Por concepto de solicitudes de audiencia de conciliación en el año 2017 se recibieron 99 casos y en el año 2018 97 casos.



Para el año 2017, por concepto de audiencias de conciliación el centro de conciliación y arbitraje de la Cámara de Comercio de Villavicencio tuvo unos ingresos de \$24.685.408 y en el año 2018 se presentó un incremento a \$ 50.778.613

➤ **Elecciones Junta Directiva 2019-2022**

Proceso electoral de la Junta Directiva y el Revisor Fiscal para el periodo 2019 – 2022.



Anexo 1. Diplomado en Conciliación en Derecho. Tomado de Informe de gestión vigencia 2018 Cámara de Comercio de Villavicencio.

REPORTE NOTICIOSO EN MEDIOS

Se gestionó la intervención en espacios radiales, informativos, noticieros y medios digitales, donde el presidente ejecutivo de la CCV, expresó sus opiniones y multiplicó los mensajes institucionales en pro del mejoramiento de comerciantes y empresarios.

Emisora como Olímpica Estéreo, Tropicana, Caracol Radio, Ondas del Meta, Blu Radio, La Exitosa, entre otras, masificaron los mensajes que invitaban a eventos, capacitaciones y convocatorias que realizó la entidad, así mismo multiplicaron los mensajes de interés en los cuales iba incluida la imagen de la Cámara de Comercio de Villavicencio.

EVENTO EXPO MALOCAS 2018

con la compañía de evolución empresarial en representación de La cámara de comercio de Villavicencio tuvo presencia con el stand de la entidad en el evento expo malocas





VISITA EMISORAS

Se realizó acompañamiento y total asistencia en el tour de medios para motivar a la renovación y demás tramites de la cámara de comercio de Villavicencio.

Anexo 2. Participación Expo Malocas 2018. Tomado de Informe de gestión vigencia 2018 Cámara de Comercio de Villavicencio.



Anexo 3. Cronograma de eventos y capacitaciones. Tomado de página web de la Cámara de Comercio de Villavicencio.

 <p>FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN FORMACIÓN ESPECIALIZADA</p>	<table border="1"> <tr><td>Código</td><td>Xxxx</td></tr> <tr><td>Aprobó</td><td>Xxx</td></tr> <tr><td>Version</td><td>Xxx</td></tr> </table>	Código	Xxxx	Aprobó	Xxx	Version	Xxx
	Código	Xxxx					
	Aprobó	Xxx					
Version	Xxx						
<p>_____ NOMBRE</p> <p>_____ APELLIDOS</p> <p>_____ NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN</p> <p>_____ TELÉFONO</p> <p>_____ E-MAIL</p> <p>_____ EMPRESA</p> <p>_____ FIRMA</p> <p>Se certificará a los participantes que aprueben los módulos de la Formación especializada, con una participación mínima del 80% y se encuentren a paz y salvo con el pago total del mismo.</p>							
 <p>FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN FORMACIÓN ESPECIALIZADA</p>	<table border="1"> <tr><td>Código</td><td>Xxxx</td></tr> <tr><td>Aprobó</td><td>Xxx</td></tr> <tr><td>Version</td><td>Xxx</td></tr> </table>	Código	Xxxx	Aprobó	Xxx	Version	Xxx
Código	Xxxx						
Aprobó	Xxx						
Version	Xxx						
<p>_____ NOMBRE</p> <p>_____ APELLIDOS</p> <p>_____ NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN</p> <p>_____ TELÉFONO</p> <p>_____ E-MAIL</p> <p>_____ EMPRESA</p> <p>_____ FIRMA</p> <p>Se certificará a los participantes que aprueben los módulos de la Formación especializada, con una participación mínima del 80% y se encuentren a paz y salvo con el pago total del mismo.</p>							

Anexo 4. Propuesta de formulario de inscripción para los programas de formación empresarial de la Dirección Comercial y de Servicios Empresariales.

ENCUESTA IDENTIFICACIÓN NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EMPRESARIOS CÁMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO

NOMBRE _____ CARGO _____
 NOMBRE DE LA EMPRESA _____ MUNICIPIO _____
 CORREO ELECTRÓNICO _____ TELÉFONO _____

OBJETIVO: Detectar las necesidades de capacitación de los empresarios de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Villavicencio.

Responda marcando con una X las opciones que considere más importantes:

1. ¿Ha participado de algún programa de capacitación ofrecido por la Cámara de Comercio de Villavicencio?

Sí
 ¿Cuál? _____
 No

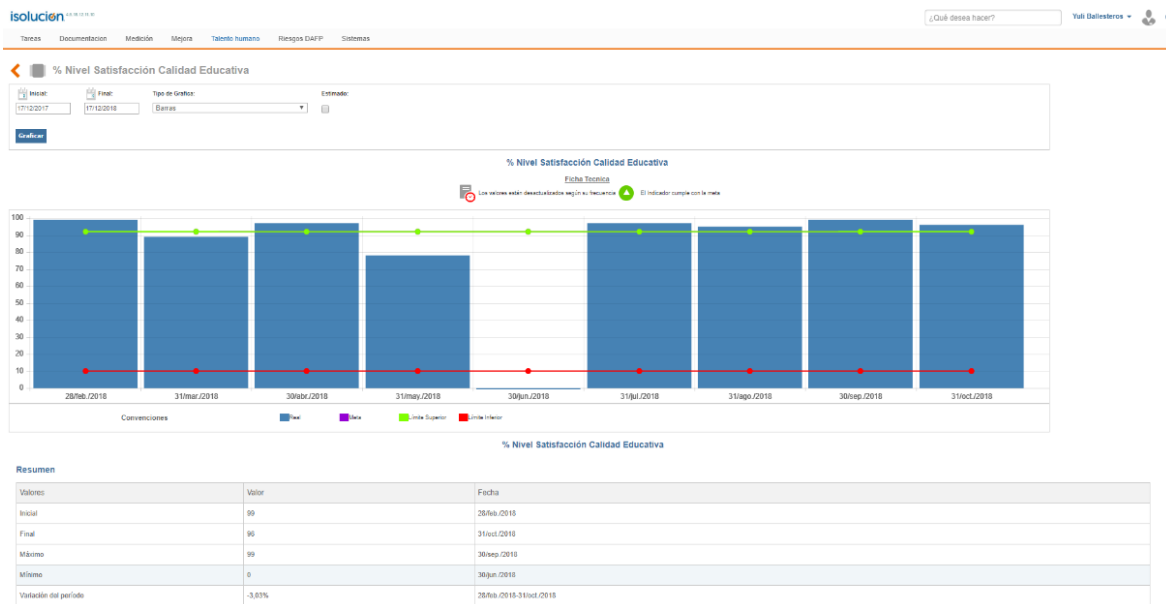
2. Seleccione el sector económico al cual pertenece su empresa.

Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca.
 Explotación de Minas y Canteras
 Industria Manufacturera
 Suministro de electricidad, gas y agua
 Construcción
 Comercio
 Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones
 Establecimientos Financieros, Seguros, Actividades Inmobiliarias y Servicios Empresariales
 Actividades de Servicios Sociales, Comunes y Personales
 Turismo

3. ¿Cuál de los siguientes temas es de su interés para capacitarse?

Mercadeo, Ventas y Publicidad Responsabilidad Social

Anexo 5. Actualización del documento RCE 017 “Encuestas de necesidades de capacitación empresarios”. Tomado de sistema de gestión ISOLUTION de la entidad en mención.



Anexo 6. Indicadores actualizados de la Coordinación de Formación Empresarial. Tomado de sistema de gestión ISOLUTION de la entidad en mención.