

PRACTICA EMPRESARIAL EN CÁMARA COLOMBO CHINA DE INVERSIÓN Y  
COMERCIO



INGRID VALENTINA JOVEN VARGAS



UNIVERSIDAD SANTO TOMAS  
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO  
2025

PRACTICA EMPRESARIAL EN CÁMARA COLOMBO CHINA DE INVERSIÓN Y  
COMERCIO

INGRID VALENTINA JOVEN VARGAS

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

Asesor

Mg. DIANA LORENA GUTIÉRREZ DIAZ

Magister en Gobierno y Políticas Públicas

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS  
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO

2025

**Autoridades Académicas**

**P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O.P.**

Rector General

**P. Mauricio Antonio CORTÉS GALLEGO, O.P.**

Vicerrector Académico General

**P. Luis Antonio ALFONSO VARGAS, O.P.**

Rector Seccional Villavicencio

**P. Adrián Mauricio GARCÍA PEÑARANDA, O.P.**

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

**Mg. Julieth Andrea SIERRA TOBÓN**

Secretaria General Seccional Villavicencio

**Mg. Juan Felipe GONZÁLEZ DÍAZ**

Decano Facultad Negocios Internacionales

### **Agradecimientos**

A mi papá por apoyarme en cada decisión que tomo, por confiar en mis capacidades y por los sacrificios que ha hecho a lo largo de estos años. A la docente Diana Lorena Gutiérrez, por brindarme una visión más amplia del mundo y por apoyarme en la toma de decisiones que influyeron positivamente en mi crecimiento personal y profesional. A mis increíbles compañeras y amigas que nunca me dejaron decaer, y por supuesto, a mis queridas compañeras de trabajo que me animaron y apoyaron con este trabajo.

## Contenido

Resumen.....	7
Abstract.....	8
Glosario.....	9
1.    Introducción .....	10
2.    Objetivos .....	11
2.1    Objetivo General.....	11
2.2    Objetivos Específicos.....	11
3.    Perfil de la Empresa .....	12
3.1    Cámara Colombo China de Inversión y Comercio .....	12
3.2    Misión .....	13
3.3    Visión.....	13
3.4    Organigrama empresarial .....	14
4.    Análisis DOFA y PESTEL de CCCHIC.....	15
4.1    Matriz DOFA .....	15
4.2    Análisis Matriz DOFA .....	15
5.    Matriz PESTEL.....	19
5.1.    Análisis Matriz PESTEL.....	19
6.    Funciones asignadas y actividades como practicante universitario.....	22
7.    Plan de mejora.....	23
Referencias bibliográficas.....	25
Anexos .....	26

## Lista de Figuras

<b>Figura 1</b> Logo de la Cámara Colombo China de Inversión y Comercio.....	12
<b>Figura 2</b> Oficina Cámara Colombo China de Inversión y Comercio.....	12
<b>Figura 3</b> Ubicación geográfica.....	13
<b>Figura 4</b> Organigrama Empresarial de Cámara Colombo China de Inversión y Comercio.....	14
<b>Figura 5</b> Matriz DOFA.....	15
<b>Figura 6</b> Matriz PESTEL .....	19
<b>Figura 7</b> Plan de mejora .....	23

## Resumen

Como parte del proceso de prácticas profesionales, este documento tiene como finalidad dar a conocer a la organización Cámara Colombo China de Inversión y Comercio, presentar una visión detallada de la empresa y su entorno comercial. Durante el desarrollo de este, se llevará a cabo un análisis DOFA con el objetivo de identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que influyen en el desarrollo y la organización interna de la empresa, como base para desarrollar un plan de mejora, y un análisis PESTEL para evaluar el desempeño y aspectos que pueden afectar a la organización a lo largo de sus actividades. El objetivo principal de este plan es mejorar el funcionamiento del área comercial, buscando optimizar los procesos internos y facilitar la información del área a nuevos trabajadores.

Al concluir el documento, se presentará la propuesta del plan de mejora que surgió a partir de mi experiencia como practicante a analista comercial, esta ha sido aprobada e implementada por la empresa, reflejando así mi compromiso por el mejoramiento continuo y la efectividad de la estrategia planteada.

**Palabras claves:** Analista comercial, base de datos, seguimiento comercial, afiliado, asesoría, newsletter, directorio de afiliados.

### **Abstract**

As part of the professional internship process, the purpose of this document is to introduce the Colombo-China Chamber of Investment and Commerce with a detailed overview of the company and its commercial environment. During its development, a SWOT analysis will be carried out with the aim of identifying the strengths, weaknesses, opportunities, and threats that influence the company's development and internal organization, as a basis for developing an improvement plan. A PESTEL analysis will be conducted to evaluate performance and aspects that may affect the organization throughout its activities. The main objective of this plan is to improve the functioning of the commercial area, seeking to optimize internal processes and facilitate information about the area to new employees.

Upon completion of the document, the proposed improvement plan, which emerged from my experience as a business analyst intern, will be presented. This has been approved and implemented by the company, thus reflecting my commitment to continuous improvement and the effectiveness of the proposed strategy.

**Key words:** Commercial analyst, database, commercial follow-up, affiliate, consulting, newsletter, affiliate directory.

## Glosario

**Afiliado:** Afiliado es el término utilizado para denominar al individuo que está registrado o inscrito en una institución, ya sea una organización gremial, política, entidad del sistema previsional u otro tipo. (Westreicher, 2022)

**Analista comercial:** Un analista comercial es la persona que se encarga de estudiar y analizar los mercados para identificar oportunidades de negocio. (Indeed, 2024)

**Asesoría:** La asesoría es la labor de un profesional o una empresa destinada a la realización de distintas funciones de asesoramiento, control y supervisión de la actividad económica de una persona física o jurídica que contrata sus servicios en el ámbito económico y jurídico. (Galán, 2022)

**Base de datos:** Una base de datos es una recopilación de datos sistemática y almacenada electrónicamente. (*¿Qué Es Una Base De Datos? - Explicación De Las Bases De Datos En La Nube - AWS*, n.d.)

**Directorio de afiliados:** Los directorios de afiliados son sitios web que enumeran y clasifican diferentes programas de afiliados por nicho, industria, comisión u otros criterios. (*Directorios Afiliados - FasterCapital*, n.d.)

**Newsletter:** Una newsletter es un boletín informativo que se envía periódicamente a una serie de suscriptores para informarles de algo. (Arriaga, 2024)

**Seguimiento comercial:** El seguimiento comercial es el proceso de crear confianza y relación con sus leads mediante una comunicación fluida y constante. (Renaud, 2023)

## **1. Introducción**

El presente informe es el resultado de la práctica profesional realizada en La Cámara Colombo China de Inversión y Comercio, la cual lleva más de 10 años promoviendo las relaciones entre Colombia y la República Popular China en los ámbitos políticos, económicos, comerciales y culturales siendo un punto de contacto entre los empresarios chinos y colombianos.

Este informe se enfoca en la experiencia del practicante de negocios internacionales en el área comercial de la Cámara Colombo China de Inversión y Comercio. A lo largo del periodo de las prácticas, se identificó un problema significativo con la falta de organización e información de los procesos correspondientes del área para los nuevos practicantes. La solución planteada de este problema se presenta como un manual de cargo y procesos, el cual ayude al buen funcionamiento interno.

Este documento propone un plan de mejora continua que abarca estrategias a corto y mediano plazo. El alcance de estas estrategias se extiende más allá de la resolución del problema inicial. Se espera que estas estrategias no solo mejoren la eficiencia del área comercial, sino que también impacten y contribuyan en el buen funcionamiento de las demás áreas de la organización. Finalmente, este plan busca la optimización de los procesos del área comercial y la adaptación de los pasantes.

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo General**

Optimizar los procesos del área comercial mediante la implementación de un Manual de Cargo y Procesos, mejorando la organización e información para los nuevos pasantes, y a su vez, contribuir al buen funcionamiento de las demás áreas de la organización.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Identificar y documentar los procesos y procedimientos del área comercial para proporcionar una guía clara y detallada a los nuevos practicantes, facilitando su adaptación y desempeño.
- Desarrollar e implementar un manual de cargo y procesos que estandarice las actividades y responsabilidades del área comercial, para asegurar la eficiencia en las operaciones diarias.
- Establecer estrategias a corto y mediano plazo que permitan la mejora continua de la organización y gestión del área al abordar deficiencias actuales y anticipando futuras necesidades.

### 3. Perfil de la Empresa

#### 3.1 Cámara Colombo China de Inversión y Comercio

La Cámara Colombo China de Inversión y Comercio fue creada en el 2010 por la Fundación Colombiana del Pacífico, La ANDI, Fenalco, SAC, el Embajador en Misión Especial para Expo Shanghái 2010, y un distinguido grupo de empresarios. La Cámara Colombo China de Inversión y Comercio es una organización binacional si ánimo de lucro y su principal objetivo es promover las relaciones entre Colombia y la República Popular China en los ámbitos político, económico, comercial y cultural. (*Conózcamos | CCCHIC, s.f*)

**Figura 1** Logo de la Cámara Colombo China de Inversión y Comercio.



Nota: CCCHIC, 2024, Logo de Cámara Colombo China de Inversión y Comercio.

**Figura 2** Oficina Cámara Colombo China de Inversión y Comercio.

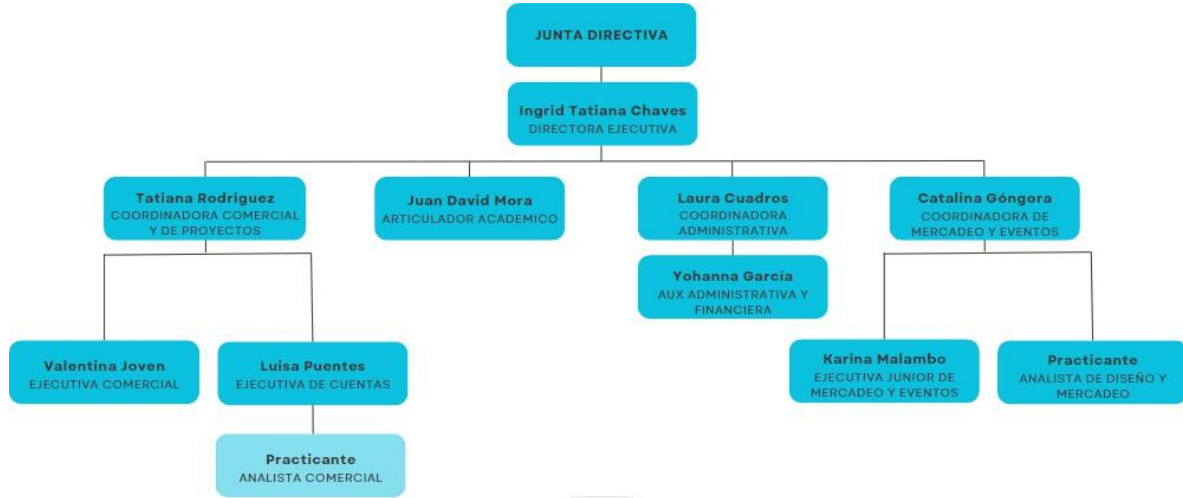


Nota: CCCHIC, 2024, Fotografía de la oficina de la Cámara Colombo China de Inversión y Comercio.



### 3.4 Organigrama empresarial

**Figura 4** Organigrama Empresarial de Cámara Colombo China de Inversión y Comercio



## 4. Análisis DOFA y PESTEL de CCCHIC

### 4.1 Matriz DOFA

Figura 5 Matriz DOFA



### 4.2 Análisis Matriz DOFA

A través de la aplicación de la matriz DOFA se puede analizar los factores internos y externos que afectan a la empresa de manera negativa y positiva e identificar estrategias para fortalecer la gestión de la empresa, optimizar su desempeño y consolidar su rol en las relaciones comerciales entre ambos países.

En el desarrollo de las estrategias FO, la Cámara Colombia China cuenta con el potencial para aprovechar su consolidada red de contactos empresariales, así como el respaldo gubernamental y diplomático, con el fin de liderar la creación de espacios de cooperación entre

empresas afiliadas y organismos aliados. Estas acciones permitirían fomentar sinergias estratégicas orientadas a impulsar la inversión extranjera directa y fortalecer el intercambio comercial bilateral.

Asimismo, el apoyo institucional representa una ventaja significativa para la negociación y gestión de convenios que contribuyan a la agilización de trámites y a la reducción de barreras de acceso en los mercados de ambos países. En este sentido, la Cámara puede posicionarse como un actor clave en la estructuración de acuerdos estratégicos, a través de la organización de eventos empresariales, ruedas de negocios y el uso de plataformas digitales que faciliten el contacto directo entre empresas colombianas y chinas. Estas acciones contribuirían directamente a la expansión de redes comerciales y al fortalecimiento de las relaciones económicas bilaterales.

Desde el enfoque de las estrategias **DO**, se proponen acciones orientadas a superar las debilidades internas de la Cámara Colombia China, aprovechando las oportunidades del entorno para optimizar su funcionamiento institucional y su capacidad de respuesta frente al crecimiento de las relaciones comerciales entre ambos países.

En primer lugar, se recomienda la elaboración e implementación de un manual de inducción para nuevos colaboradores, que permita estandarizar los procesos de incorporación, mejorar la adaptación del personal a la cultura organizacional y reducir las inconsistencias operativas. Esta medida contribuirá a fortalecer la eficiencia institucional y garantizará una prestación de servicios más profesional, coherente y orientada a resultados.

En segundo lugar, se plantea la formalización de un acuerdo de cooperación con la Embajada de China en Colombia, particularmente con la sección consular, con el propósito de optimizar la gestión de trámites, agilizar los procesos administrativos y mejorar la articulación entre ambas entidades. Esta alianza estratégica fortalecería la representación de la Cámara en espacios diplomáticos y comerciales, al tiempo que beneficiaría a los empresarios vinculados mediante una atención más eficaz y oportuna.

Finalmente, considerando el incremento de la inversión extranjera y del interés empresarial en fortalecer lazos bilaterales, se propone el fortalecimiento del área comercial de la Cámara. Esto puede lograrse mediante la contratación de personal adicional con perfil comercial y la adopción de herramientas tecnológicas que contribuyan a la gestión eficiente de solicitudes, proyectos e iniciativas comerciales. Estas acciones permitirán ampliar la capacidad operativa de la institución y atender de manera oportuna las demandas del sector empresarial afiliado.

En el marco de las estrategias **FA**, se identifican acciones orientadas a aprovechar las fortalezas institucionales de la Cámara Colombia China para mitigar los riesgos asociados a su entorno externo.

En primer lugar, se propone la optimización de los procesos administrativos internos, con el objetivo de reducir la dependencia de aprobaciones externas por parte de la Junta Directiva y la Embajada. La mejora en la eficiencia operativa y la implementación de mecanismos de toma de decisiones más ágiles permitirían a la Cámara contar con mayor autonomía en la ejecución de sus actividades, fortaleciendo así su capacidad de respuesta frente a las dinámicas del entorno comercial bilateral.

En segundo lugar, se plantea el aprovechamiento de la red empresarial existente y del respaldo diplomático para enfrentar las barreras lingüísticas que dificultan la comunicación con empresarios chinos. Para ello, se recomienda establecer alianzas con instituciones académicas y especialistas en relaciones comerciales con China, a fin de diseñar e implementar programas de formación en idioma mandarín y cultura empresarial china. Esta iniciativa contribuiría a mejorar la fluidez en las negociaciones, fortalecer la confianza entre las partes y potenciar los vínculos comerciales.

Finalmente, ante la posibilidad de tensiones geopolíticas que puedan afectar la estabilidad de las relaciones bilaterales, se sugiere el diseño de estrategias de diversificación de mercados y productos. Estas estrategias deben orientarse a identificar sectores económicos menos expuestos a los efectos de los cambios geopolíticos, garantizando así una mayor resiliencia institucional y la sostenibilidad de la relación comercial entre Colombia y China a mediano y largo plazo.

En cuanto a las estrategias **DA**, se proponen acciones orientadas a mejorar las capacidades internas de la Cámara Colombia China frente a amenazas externas que puedan afectar su operatividad y sostenibilidad.

En primer lugar, se sugiere la automatización de procesos administrativos y comerciales mediante herramientas digitales que optimicen la gestión de trámites y solicitudes, lo que permitiría mejorar la eficiencia operativa y reducir la dependencia de aprobaciones externas.

En segundo lugar, se plantea el fortalecimiento de los mecanismos de comunicación intercultural, a través del uso de plataformas de traducción en tiempo real, intérpretes especializados y documentación multilingüe. Estas herramientas facilitarían la interacción con empresarios chinos y mejorarían la fluidez en las negociaciones.

Por último, se recomienda la implementación de estrategias de gestión de crisis ante posibles escenarios de inestabilidad geopolítica. Esto incluiría planes de contingencia, diversificación de aliados comerciales y el fortalecimiento de la diplomacia empresarial, con el fin de mitigar los riesgos y preservar la continuidad de las relaciones bilaterales.

### 5. Matriz PESTEL

Figura 6 Matriz PESTEL

Análisis PESTEL (Político, económico, social, ecológico y legal)										
CÁMARA COLOMBO CHINA DE INVERSIÓN Y COMERCIO										
Tipo	Aspectos Descripción	IP	Implicancia e importancia				O	A	p(x)	Impacto país
			t	T	I	Ir				
<b>Políticos</b>										
1	Relaciones diplomáticas	3	MP	+	>	4	x		1	3,5
2	Políticas regulatorias en comercio exterior	3	MP	+	>	3	x		0,9	2,7
3	Acuerdos de cooperación	3	MP	+	>	3	x		0,9	2,7
<b>Económico</b>										
1	Inversión Extranjera Directa (IED)	3	MP	+	>	3	x		1	3
2	Infraestructura logística y portuaria	3	LP	-	>	3		x	0,9	2,7
3	Diversificación en las exportaciones	3	MP	+	=	3	x		0,9	2,7
<b>Social</b>										
1	Diferencia cultural en los negocios	2	MP	-	<	4		x	1	3
2	Tendencias socioculturales	2	MP	+	=	2	x		0,3	0,6
3	Migración	3	LP	0	>	3		x	1	3
<b>Tecnológicos</b>										
1	Transformación digital	3	MP	+	>	3	x		0,6	1,8
2	Innovación	2	LP	+	>	3	x		0,9	2,25
3	Infraestructura tecnológica	3	LP	+	>	3	x		0,6	1,8
<b>Ecológico</b>										
1	Responsabilidad social	3	LP	+	>	3	x		0,6	1,8
2	Energía renovable	2	MP	+	>	3	x		0,9	2,25
3	Sostenibilidad	2	MP	+	>	3	x		0,6	1,5
<b>Legal</b>										
1	Política regulatoria	3	MP	+	>	4	x		0,6	2,1
2	Protección a la propiedad intelectual	3	CP	+	>	3	x		0,9	2,7
3	Leyes antimonopolio	3	CP	+	>	3	x		0,9	2,7

Nota. Adaptado de (Alvarado, 2015). Análisis de situación externa PEST.

#### 5.1. Análisis Matriz PESTEL

Para entender la dinámica de la matriz es indispensable la siguiente información:

IP: Impacto potencial. 0: Desconocido, 1 Bajo, 2 Medio, 3 Alto

t: Marco Temporal. CP: Corto Plazo, MP: Mediano Plazo, LP: Largo Plazo

T: Tipo. +Positivo, - Negativo, 0 Desconocido

I: Impacto. > Mayor, = Sin cambios, < Disminuyendo

Ir: Importancia Relativa. 0 desconocido, 1 Sin importancia, 2 Medianamente importante, 3 Importante y 4 Muy importante

O: Oportunidad A: Amenaza

P(x): Probabilidad de ocurrencia. Si se acerca a 0 baja probabilidad, si se acerca a 1, alta probabilidad

Nota. Adaptado de *Análisis de situación externa PEST* (Alvarado, 2015)

Para el análisis del entorno político, se consideraron aspectos como las relaciones diplomáticas que actualmente tiene este gobierno con China, las políticas regulatorias en el comercio exterior y los acuerdos de cooperación bilateral vigentes. Estos aspectos nombrados han abierto una amplia gama de posibilidades en términos comerciales, de infraestructura, transferencia de conocimiento, IED y demás instrumentos de cooperación que afectan de manera

positiva tanto en el país como en la empresa que se ve involucrada en este relacionamiento bilateral. En el entorno económico, la Inversión Extranjera Directa (IED) proveniente de China representa un factor de alto impacto positivo para el entorno económico colombiano. En los últimos años, se ha evidenciado un aumento en el interés de empresas chinas por establecer operaciones en sectores clave como infraestructura, minería, energía y telecomunicaciones. Para la Cámara Binacional, este factor representa una oportunidad estratégica para facilitar la instalación y expansión de empresas chinas en el país, contribuyendo a dinamizar la economía y fomentar alianzas público-privadas. En cuanto al aspecto de la infraestructura logística y portuaria en Colombia constituye una barrera estructural que limita la eficiencia del comercio internacional, especialmente en relación con mercados lejanos como el asiático. A pesar de los avances en algunos corredores viales, persisten deficiencias críticas en la conectividad terrestre, la capacidad operativa de los puertos y la integración multimodal del transporte. La diversificación exportadora constituye un factor económico de impacto positivo, especialmente en el contexto de los instrumentos de cooperación bilateral entre Colombia y China. Desde una perspectiva estratégica, la Cámara Colombo China puede fortalecer este proceso mediante acciones de estudio de mercados, capacitación exportadora y articulación con plataformas logísticas eficientes.

En cuanto al ambiente social, las diferencias culturales en los negocios representan una barrera significativa que afecta negativamente las relaciones comerciales entre empresarios colombianos y chinos. Este es un factor que desde la Cámara Colombo China se ha ido abordando mediante procesos de sensibilización intercultural, formación ejecutiva y acompañamiento técnico que facilita la interacción y negociación de manera efectiva. Las tendencias socioculturales en Colombia no muestran una transformación significativa hacia una mayor apropiación o adopción de la cultura china, aunque existen nichos de interés por aspectos como la gastronomía, el idioma o ciertos productos tecnológicos, estas preferencias no se han generalizado dentro del tejido social. No obstante, hay un margen de acción estratégica por parte de la Cámara que promueve iniciativas culturales, educativas y comerciales que acercan a la sociedad colombiana a la realidad china. El impacto de la migración china hacia Colombia permanece incierto, ya que no se tiene claridad de cómo se verá afectado o beneficiado el país en la creciente afluencia china.

En el ámbito tecnológico, se identifican tres factores clave con impacto positivo: la transformación digital, la innovación y la infraestructura tecnológica. La adopción de soluciones digitales y tecnológicas chinas ha mejorado la eficiencia en sectores clave, mientras que la

cooperación en innovación y el desarrollo de infraestructura tecnológica como redes 5G, centros de datos y automatización industrial, facilita la modernización de sectores productivos clave y crea condiciones propicias para atraer inversión extranjera y centros de datos que fortalecen la competitividad del entorno productivo colombiano. En el ámbito ecológico, la responsabilidad social, el uso de energías renovables y el enfoque en sostenibilidad tienen un impacto positivo en la relación entre Colombia y China. Las empresas chinas que operan en el país han comenzado a incorporar prácticas responsables y tecnologías limpias, promoviendo proyectos de energía solar y movilidad eléctrica. Esto contribuye a los objetivos ambientales de Colombia y refuerza el compromiso conjunto con el desarrollo sostenible.

Por último, en el entorno legal se identifican tres aspectos: la política regulatoria, la protección a la propiedad intelectual y las leyes antimonopolio, estas tienen un impacto positivo en el entorno de negocios entre Colombia y China. Ya que estos marcos legales brindan mayor seguridad jurídica a las empresas chinas que desean invertir o establecerse en el país, fomentando la competencia leal y resguardando la innovación. En este contexto, la Cámara Colombo China juega un rol fundamental como facilitadora institucional, orientando a las empresas chinas en el cumplimiento normativo local, promoviendo buenas prácticas empresariales y abogando por entornos legales transparentes que favorezcan el comercio bilateral.

## **6. Funciones asignadas y actividades como practicante universitario**

Durante la práctica universitaria se llevaron a cabo diversas funciones orientadas al apoyo institucional y operativo. Dentro de las responsabilidades asignadas, se realizó la búsqueda y filtrado de noticias de actualidad relacionadas con China, así como con las relaciones bilaterales entre China y América Latina, especialmente con Colombia, con el fin de seleccionar contenido relevante para su inclusión en el newsletter institucional. Se brindó atención a las asesorías comerciales mediante diferentes canales de comunicación, incluyendo correo electrónico, llamadas telefónicas y WhatsApp, asegurando una respuesta oportuna y eficiente a las solicitudes recibidas.

Asimismo, se efectuó la actualización y organización de las bases de datos institucionales. Se prestó apoyo constante en tareas operativas diarias y en la logística de eventos desarrollados por la Cámara. También se participó en reuniones con posibles afiliados, se presentó la Cámara y sus servicios ante los interesados, y en algunos casos, se lideró algunos procesos de afiliación a la Cámara. Se colaboró en el acompañamiento y apoyo a empresarios afiliados en el trámite consular para la obtención del visado chino, brindando orientación sobre los requisitos, documentación y procedimientos necesarios.

En el área de análisis económico-comercial, se participó en la dirección para la elaboración del boletín estadístico, mediante la recopilación de datos y cifras sobre exportaciones e importaciones entre China y Colombia, balanza comercial y datos de IED. Finalmente, se apoyó en la redacción de textos y en el análisis e interpretación de gráficas que complementaron el contenido del boletín, contribuyendo así al desarrollo de materiales informativos de carácter técnico y analítico.

### 7. Plan de mejora

Según lo estipulado en el reglamento de opciones de grado de la universidad, la función principal asignada a los practicantes consiste en la elaboración de un plan de mejora para la empresa. Este plan tiene como finalidad integrar las actividades operativas cotidianas con los objetivos estratégicos, así como con la misión y visión organizacional. A su vez, representa una valiosa oportunidad para aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica dentro de un entorno profesional, favoreciendo el desarrollo de habilidades prácticas y el crecimiento personal.

Figura 7 Plan de mejora

Aspecto a mejorar	Metas	Acciones	Hacer	Recursos	Plazo Implementación	Responsable
Mejorar el proceso de adaptabilidad del pasante a través de un manual de cargo	Creación de un instructivo o manual de cargo para practicantes del área comercial y mejorar los procesos internos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar un análisis detallado de los procesos que se llevan a cabo en el área comercial.</li> <li>2. Organizar la información y los procesos en un documento.</li> <li>3. Realizar actualizaciones en los documentos y bases de datos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alimentar el documento de word cada vez que se agregue o cambie un proceso interno.</li> <li>2. Tener actualizado los diferentes documentos y bases de datos teniendo en cuenta los cambios que sugieren las empresas afiliadas (Asesorías, comités, agenda comercial, etc).</li> <li>3. Mantener informada a la coordinadora comercial de los análisis y cambios en el instructivo para su implementación.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documentos de Google Docs - Word.</li> <li>2. Hojas de cálculo de Google Docs - Excel.</li> <li>3. Google Drive.</li> <li>4. Correo electrónico empresarial.</li> </ol>	Desde el 01 de Febrero de 2024 hasta el 01 de Agosto 2024	Tatiana Rodríguez - Coordinadora Comercial

A continuación, se desarrollará la información suministrada anteriormente:

**Aspecto para mejorar:** Se estableció la necesidad de mejorar el proceso de adaptabilidad del pasante a través de la elaboración de un manual de cargo. Este aspecto surge ante la ausencia de un instrumento formal que facilite la integración de los nuevos practicantes a las funciones y dinámicas del área comercial, generando oportunidades de mejora en términos de eficiencia, claridad de roles y continuidad operativa.

**Metas:** La meta general consiste en la creación de un instructivo o manual de cargo que sirva como herramienta de referencia para los practicantes del área comercial. Esta iniciativa también contempla la mejora de procesos internos mediante la estandarización de tareas y la

organización sistemática de la información. Se espera que el manual contribuya a una integración más eficiente y estructurada del personal en formación, optimizando los tiempos de adaptación y reduciendo la dependencia de la capacitación directa.

**Acciones:** Realizar la actualización constante de los documentos y bases de datos utilizados en el área comercial, incorporando los cambios derivados de la interacción con empresas afiliadas, tales como asesorías, comités, reuniones o modificaciones en la agenda comercial, con el fin de mantener la información vigente, precisa y alineada con las actividades institucionales.

**Hacer:** Desarrollar la actualización continua del documento base del manual de cargo, registrando cada modificación o incorporación de procesos internos conforme ocurran. Mantener actualizados los documentos y bases de datos asociados al área comercial, considerando los cambios informados por las empresas afiliadas en relación con asesorías, comités, agenda comercial, entre otros aspectos relevantes. Finalmente, asegurar la comunicación oportuna con la Coordinación Comercial, informando sobre los avances, análisis realizados y ajustes propuestos, con el fin de validar e implementar las mejoras de forma eficiente.

**Recursos:** Para la implementación del plan se utilizarán herramientas digitales que permiten la gestión colaborativa y organizada de la información, entre ellas documentos de texto como Google Docs o Microsoft Word para la redacción del manual, hojas de cálculo en Google Sheets o Excel para el manejo de bases de datos, Google Drive como plataforma central de almacenamiento y consulta, y el correo electrónico institucional como canal formal de comunicación y seguimiento de las actividades.

**Plazo de implementación:** El periodo estimado para la ejecución del plan comprendió desde el 1 de febrero hasta el 1 de agosto de 2024. Este plazo de seis meses fue considerado adecuado para recopilar la información, estructuración del manual, verificación de contenidos y validación con la coordinación del área.

**Responsable:** La implementación y supervisión del plan estuvo a cargo de Tatiana Rodríguez, Coordinadora Comercial, quien actuó como responsable del seguimiento, revisó los avances, y aprobó los contenidos que fueron integrados en el instructivo final.

Cabe destacar que el plan de mejora presentado como manual de cargo, fue implementado y adoptado por la entidad, este documento ha continuado actualizándose conforme a los nuevos cambios presentados por la coordinación comercial. Así mismo, se ha observado una mejora significativa en el área comercial con la llegada de nuevos practicantes que lograron apoyarse y guiarse con el manual de cargo.

### Referencias bibliográficas

- Amazon Web Services. (s.f). *¿Qué es una base de datos? - Explicación de las bases de datos en la nube.* <https://aws.amazon.com/es/what-is/database/>
- Arriaga, I. (2024, July 29). *Qué es una newsletter y cómo hacer una paso a paso.* [Blog]. Acumbamail. <https://acumbamail.com/blog/newsletter-que-es/>
- Cámara Colombo China de Inversión y Comercio. (CCCHC). (s.f). *¿Quiénes somos?* <https://www.camaracolombochina.com/con%C3%B3zcanos>
- Faster Capital. (s.f). *1.Cómo encontrar y unirse a programas y redes de afiliados?* <https://fastercapital.com/es/palabra-clave/directorios-afiliados.html>
- Galán, J. S. (2022, November 24). *Asesoría.* Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/asesoria.html>
- Indeed. (2024, Abril 18). *Qué hace un analista comercial: funciones y habilidades.* Indeed.com México. <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/como-encontrar-empleo/que-hace-analista-comercial>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (24, noviembre 07). *Colombia fortalece su relación comercial y de cooperación con China, y presenta sus proyectos de inversión.* <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/industria/colombia-fortalece-relacion-comercial-con-china>
- Renaud, E. (2023, Noviembre 21). *Impulse sus ventas con estas ingeniosas estrategias de seguimiento comercial.* La Growth Machine. <https://lagrowthmachine.com/es/seguimiento-comercial/>
- Westreicher, G. (2022, November 24). *Afiliado.* Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/afiliado.html>

**Anexos**

[https://docs.google.com/document/d/1i2RDcKEa5yo1ZIfJ9u-YpRi5e7\\_6FRQs/edit?tab=t.0](https://docs.google.com/document/d/1i2RDcKEa5yo1ZIfJ9u-YpRi5e7_6FRQs/edit?tab=t.0)