

Informe Final del Desarrollo de Prácticas en la Empresa Sistecrédito S.A.S.

Por:

Angie Carolina Campo Pacheco

Asesor:

Yasmin Alexandra Vásquez Suárez

Magister en Negocios Internacionales

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Negocios Internacionales

Medellín-Antioquia

2021

Tabla de contenido	
Introducción	4
Antecedentes	5
Empresa Objeto de la Práctica	5
Objetivo social	5
Misión	5
Visión	5
Valores corporativos	5
Objetivos estratégicos	6
Rol comercial	6
Agencia Objeto de la Práctica	6
Cargo desempeñado	7
Perfil del cargo	7
Objetivos del cargo	7
Funciones a realizar.....	7
Insumos utilizados en el desarrollo de la práctica.....	7
Relación con otros cargos	7
Herramientas y equipos para la ejecución del cargo.....	8
Condiciones de trabajo.....	8
Entrenamiento	8
Competencias	8
Responsabilidades	9
Deberes.....	9
Riesgos del cargo	10
Características de la Práctica	10
Justificación.....	10
Objetivo general	11
Objetivos específicos	11
Informe Ejecutivo	11
Plan de mejoramiento sugerido	16
Aportes a mi Formación Personal	26
Aportes a mi Formación Profesional	26
Conclusiones	27

Recomendaciones	28
Bibliografía	30
Webgrafía	31
Anexos	32

Introducción

A continuación, va a poder leer a cerca de mí trabajo de prácticas llevado a cado alrededor de 5 meses, enfocado en la internacionalización de la empresa Sistecrédito S.A.S; donde se aborda inicialmente cuando surgió, su direccionamiento estratégico teniendo en cuenta su objetivo social, misión, visión, valores corporativos, objetivos estratégicos y rol comercial.

La parte siguiente se abordan los objetivos de la practica al igual que sus características, el informe ejecutivo, aportes personales y profesionales; y finalmente se concluye el proceso de prácticas y los anexos que apoyan la sustentación del documento.

1. Antecedentes

Sistecrédito nace en 1996 para independizar a nuestros aliados de la costosa y compleja gestión crediticia, otorgando créditos de consumo como una solución cercana, ágil y de fácil acceso, con el fin de que puedan adquirir los productos que desean, en el momento que lo necesitan.

El propósito de Sistecrédito se fundamenta en el espíritu de servicio y en la calidad para brindar gestiones cada vez más ágiles y garantizar la satisfacción de nuestros servicios.

2. Empresa Objeto de la Práctica

2.1 Objeto Social

Otras actividades de servicio financiero, excepto las de seguros y pensiones n.c.p.

2.2 Misión

Hacemos posible los sueños de las personas otorgando créditos de consumo de forma fácil, rápida y segura, promoviendo la inclusión financiera desde un enfoque humano.

2.3 Visión

Ser el aliado preferido por los latinoamericanos en financiación y medios de pago, facilitando la inclusión financiera.

2.4 Valores Corporativos

- Servicio
- Respeto

- Innovación
- Confianza
- Resiliencia

2.5 Objetivos Estratégicos

- Alcanzar un margen EBITDA superior al 10%.
- Mantener el crecimiento en ventas por encima del 30%.
- Otorgar créditos de consumo brindando un servicio en el menor tiempo posible.
- Generar preferencia y satisfacción a nuestros clientes prestando nuestros servicios con personal competente y capacitado.
- Gestionar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables en la empresa.
- Mejorar continua y eficazmente los Sistemas de Gestión.
- Fortalecer el desarrollo y la innovación tecnológica para captar y mantener comercios y clientes.

2.6 Rol Comercial

Operativamente, es una empresa que vende el servicio de otorgar crédito con compra de cartera a dueños de establecimientos comerciales. Se encarga de realizar el estudio del crédito, hacer el proceso de cobranzas, cobranza jurídica y demandas, asumiendo así todo el riesgo financiero frente a los establecimientos comerciales.

3. Agencia Objeto de la Práctica

Razón social: Sistecrédito S.A.S.

Logo:



3.1 Cargo Desempeñado

Aprendiz en el área de Centro de Desarrollo Tecnológico – Internacionalización.

3.2 Perfil del Cargo

Analista de internacionalización.

3.3 Objetivo del Cargo

Apoyar en la estructuración de los procesos necesarios para establecer la empresa en distintos países.

3.4 Funciones a Realizar

- Analizar, investigar, revisar y diseñar los procesos operativos de la compañía en otros países
- Analizar, investigar y validar la documentación requerida en otros países.

3.5 Insumos utilizados en el Desarrollo de la Práctica

- Herramientas ofimáticas.

3.6 Relación con otros Cargos

- Gestión Gerencial
- Gestión Financiera

- Gestión Cartera
- Gestión Comercial
- Gestión tecnológica
- Servicio al cliente
- Gestión Humana
- Gestión Jurídica
- Gestión Legal
- Compras
- Centro de Desarrollo Tecnológico

3.7 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo

- Herramientas ofimáticas
- Computador

3.8 Condiciones de Trabajo

- 240 horas de intervención
- ARL

3.9 Entrenamiento

- Acompañamiento por parte del líder y abogada
- Asesoría técnica con Cámara de Comercio Alianza del Pacífico

3.10 Competencias

- Aceptación y adaptabilidad al cambio

- Actuar con transparencia y seguridad
- Adecuado equilibrio en el manejo de situaciones de estrés.
- Autocontrol
- Capacidad de análisis
- Capacidad de diálogo y de resolución de conflictos
- Capacidad de síntesis
- Capacidad para transmitir conocimiento
- Compromiso con control de procesos
- Comunicación asertiva (saber escuchar, saber preguntar, saber comunicarse y saber recibir retroalimentación).
- Habilidad de transmitir ideas claramente
- Optimizar los recursos disponibles
- Orientación al logro efectivo de objetivos de proceso
- Trabajo colaborativo

3.11 Responsabilidades

- Analizar, revisar y diseñar los procesos operativos de la compañía en otros países
- Analizar y validar la documentación requerida en otros países.

3.12 Deberes

Obtener información acertada para adaptar de la manera correcta el modelo de negocio de Sistecrédito en otros países de Latinoamérica.

3.13 Riesgos del Cargo

- Riesgos legales
- Riesgo en seguridad y salud en el trabajo
- Riesgo de accesos y privilegios
- Riesgo de eficiencia
- Riesgo en disponibilidad

4. Características de la Práctica

4.1 Justificación:

Basada en mi opinión personal, el proceso de práctica ha sido importante para mí crecimiento tanto profesional como personal, al iniciar en este proceso en la empresa Sistecrédito para la cual laboro hace 6 años, se siente igual el temor de trabajar con lo desconocido en temas prácticos, sin embargo, me ha ayudado a profundizar en el aprendizaje de mi profesión de negociador Internacional y afines, a aplicar el conocimiento adquirido referente al comercio exterior, relaciones internacionales, mercadeo, contabilidad, finanzas y una de las más importantes en la responsabilidad que llevo en la empresa, la legislación en comercio exterior, la cual ha sido mi punto de partida para que Sistecrédito pueda internacionalizarse disminuyendo riesgos legales; y a reforzar aquellos conocimientos que no recordaba en materia de aduanas, documentación y legislación en comercio exterior, entre otras.

El proceso de prácticas también me ha ayudado en mi formación personal al momento de tener que tomar decisiones, organizar mi tiempo en el trabajo para poder dar

cumplimiento a los objetivos propuestos, ir más allá de lo que me solicitan, ser creativa, segura de mí misma y a dar valor a los procesos de la empresa que apliquen.

Es muy enriquecedor hacer las prácticas en una empresa porque nos enfrentamos al ámbito real de nuestra profesión y a darnos cuenta de la importancia que tiene conservar cada uno de los conocimientos adquiridos en la universidad y nos obliga a reforzarlos y a exigirnos mucho más como profesionales.

4.2 Objetivo General:

- Plantear y gestionar la estrategia de ingreso de Sistecrédito a Panamá.

4.3 Objetivos Específicos

- Evaluar aspectos comerciales y estratégicos para la ubicación de la oficina de apoyo comercial y operativo.
- Cuantificar los recursos humanos, físicos y económicos necesarios para la puesta en marcha de la operación.
- Desarrollar la estrategia de ventas y captación de clientes en el modelo de inversión extranjera directa mediante el registro de la empresa en Panamá.

5. Informe Ejecutivo:

Álvaro Villegas (Gerente) y Juan Rafael Sierra (director), establecen como reto identificar la forma de cómo la empresa Sistecrédito S.A.S. podría ingresar a mercados

latinoamericanos, en especial al país de Panamá, por tanto, se hacen las siguientes preguntas:

- **¿Cómo ingresar al país de Panamá?**
- **Para ingresar a este país, ¿deberán usar el mismo modelo de negocio o deberá cambiarse?**

Para responder a estas dos preguntas se define que la empresa podría ingresar al mercado panameño de dos formas:

Una de ellas sería ingresar con el mismo modelo usando las empresa afiliadas en Colombia que tengan sede en Panamá y adaptarlo al país, inicialmente trasladando un asesor de Colombia a Panamá, para encargarse de la formación y el uso del software, consecución y negociación de bases de datos de almacenes y centrales de riesgo, firma de documentos, y demás aspectos requeridos, para esta propuesta se consideran aspectos financieros relacionados con los viáticos, permisos de trabajo, pasaporte si aplica y salario del asesor Colombiano y el asesor local (*Ver Anexo 1: Costos primera propuesta*).

Y la otra forma es por medio de un modelo de negocio basado en una APP permitiendo el ingreso ágil, digital y cercano a la población, entrando así a Panamá de una forma más estratégica y económica. Hoy día se evidencia un cambio en formas como las personas adquieren los productos, el uso de la tecnología va en ascenso, uso de redes sociales, aplicaciones, internet y debido a esto es importante que Sistecrédito adopte un mecanismo que esté al alcance de los usuarios. (*Ver Anexo 2: Costos Segunda propuesta*).

La razón de esta propuesta es que según las investigaciones desarrolladas y de acuerdo a (Jiménez, 2018), se evidencia que en Panamá existe la tendencia del uso de las tecnologías, lo que favorece este tipo de mecanismo de entrada, los compradores

adquieren sus productos por impulso. Esta propuesta deberá incluir las empresas afiliadas en Colombia con presencia en Panamá, realizando con ellas una alianza estratégica de cooperación que permita ejecutar la propuesta.

Al diseñar la APP como mecanismo de entrada puede generar un impacto positivo y novedoso en Panamá, la aplicación puede ser usada en cualquier otro país con previo análisis riesgo-país. El éxito de la APP se basa en la variedad de los productos que los almacenes afiliados ofrezcan siendo usada como herramienta para la adquisición de bienes y servicios, otorgando al usuario un medio de pago ágil, seguro y efectivo; permite abrir nuevas oportunidades para potenciar el negocio en un lugar donde la tendencia es el uso de las tecnologías, el modelo mantendría las mismas bases que en Colombia, como por ejemplo, rapidez en el estudio y aprobación del crédito reflejando un mejor servicio, apoyados en su capital humano y en su crédito expés (robot), accesibilidad para el cliente, aumento del número de usuarios, nuevos canales de venta.

Para Sistecrédito es importante desarrollar una ventaja competitiva con relación a las empresas del mismo sector y para ello cuenta con la empresa Servicios SC que se encargaría del diseño, desarrollo e implementación de la aplicación y con ella beneficiarse de los hábitos Panameños en cuanto al uso las tecnologías como principal medio de compra, lo que se evidencia en el *Anexo 3: Hábitos de consumo de mercado Panameños (Strauss, 2016)* y en donde se refleja que los lugares preferidos para ir de compras de los panameños son los centros comerciales.

La propuesta contempla por medio de llamadas a almacenes invitar al evento “rueda de Negocios”, para exponer su modelo resaltando sus ventajas y concretar alianzas estratégicas; el uso de la aplicación será gratuito y deberá contar con publicidad de

afiliados haciendo de esta una condición de la alianza de cooperación conformada entre las partes, gratuita por los primeros seis meses y datos estadísticos de la calificación del nivel de servicio ofrecido por el almacén en el momento de la compra; ambas estarán beneficiadas, tanto el almacén como Sistecredito tendrían la posibilidad de aumentar las ventas y la colocación de créditos, además de la posibilidad de poder llegar a las tiendas virtuales donde hay toda una oportunidad de nuevos socios estratégicos, no solo en el país de Panamá sino a nivel mundial. (*Ver anexo 4: Análisis PESTEL*).

Como fundamentación de la propuesta, la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (ANIG, 2016) argumenta que el Gobierno de la República de Panamá contribuye con la implementación de estrategias que contribuyen a construir un estado más eficiente, transparente y participativo; mejorando así la calidad de vida de los panameños.

Existen cuatro tipos de aplicaciones a diseñar de acuerdo a (Marketing, 2018) (*Ver Anexo 5: Tipos de APP*), basados en criterios de recuperación de la inversión, lo aconsejable sería diseñar e implementar la APP Freemium su descarga y uso es gratuita, y dependiendo de las funcionalidades requerida se define su costo: El diseño de la interfaz, tipos de dispositivo en los que se pueda usar, idiomas disponibles, plataforma para hacer compras o la posibilidad de registrar perfiles de usuarios, tamaño de Megabytes requeridos, funciones especializadas como micrófonos y cámaras del celular, seguridad de la información.

De acuerdo a las características requeridas para Sistecredito se debe de desarrollar una APP de un presupuesto aproximado de \$30.000.000 (*Ver Anexo 6: Cotización Desarrollo APP*), con características como: Estar disponible para IOS y Android, tener interfaz

personalizada, contar con la posibilidad de hacer compras en la aplicación, tener un sistema de login accesible con correo electrónico, estar integrados a un sitio web (Sistecredito.com), usuarios con perfiles propios, panel de soporte, posibilidad de dos idiomas. (*Semana, 2017*).

ASPECTOS OPERATIVOS DE LA PROPUESTA

Atributos de la APP

App de instalación gratuita en un Smartphone, Tablet o Computador, donde el cliente diligencia el formulario y lo puede conectar a sus redes sociales, además requiere tomar una foto para identificación, aceptar términos y condiciones e ingresar a la APP con su usuario, allí encontrará un icono que dirá “estudio de crédito”, al ingresar al icono se conecta a la interfaz con el sistema de Sistecredito y saca de acuerdo al análisis un pre aprobado, al aceptar le aparecerá en pantalla una lista de los locales afiliados, al tocar cada logo se despliegan las promociones y productos ofrecidos para ir a comprar, además después de la compra se podrá calificar la experiencia con Sistecredito y con el almacén. Contar con la APP permite tener un cupo disponible para realizar compras en el exterior con los mismos almacenes afiliados y con un número de convenio, para ello el almacén deberá tener la publicidad de “pague aquí con Sistecredito”, almacena la información en la nube de los gustos y preferencias de los clientes para enviar la información de los productos que habitualmente consumo.

Con la instalación de la APP se activa una línea de notificaciones por medio de la georreferenciación que le mostrará al usuario promociones, ubicación, productos ofrecidos de los locales que tiene más próximos, además de que le notificará el cupo que

tiene disponible; el número de cuotas se establece dependiendo del monto y el plazo, varía entre tres y ocho meses como máximo. El pago del crédito debe de hacerse nuevamente en la tienda para promover la recompra. Prototipo de APP <https://marvelapp.com/52ib46b/screen/4994593>

6. Plan de mejoramiento sugerido

En el transcurso de la capacitación recibida con el acompañamiento de las diferentes áreas de la empresa, realizada con el fin de conocer bien el negocio y poder así empezar a aportar en el proceso de internacionalización de la empresa, presenté las siguientes mejoras:

Propuesta 1 (área de Tecnología):

Actualmente:

Causas: El cliente que adquiere productos y/o servicios en los diferentes comercios afiliados a nuestra empresa, al momento de realizar los pagos por PSE a través de nuestra página web, no puede visualizar su plan de pagos en nuestra pasarela de pagos, incumpliendo así a la norma frente a la información que se le debe mostrar al consumidor antes de suscribir o aceptar una obligación, donde por esto último también se omite la *aceptación* del plan de pagos.

Efectos: El cliente desconoce cuáles son los cobros que se le están aplicando en la o las obligaciones adquiridas (tasa de interés, aval, financiación, etc.).

Por otra parte, la empresa está incumpliendo la norma frente a la información que se le debe mostrar al consumidor antes de suscribir o aceptar una obligación.

Finalmente, frente a la aceptación del plan de pagos el cliente puede retractarse al pago de la obligación y por la empresa estar incumpliendo lo puede hacer sin ningún inconveniente.

Se pretende:

Alcance: Mostrar al cliente el plan de pagos teniendo en cuenta la siguiente información: el número de cuotas, vencimiento, capital, interés (XX%), Aval (xx%), IA Aval (xx%) y total.

Puede ser por ejemplo de la siguiente manera:

Fecha de la compra: 30/03/21
Almacén donde realizó la compra: Línea Estética Droguería CC Mayorca
Números de contacto, almacén: 3222426-2112
Pagaré: 1184

Valor Capital: \$ 1.091.843
Valor tasa interés anual: 25,34 % E.A.
Tasa equivalente mensual: 1,90 %

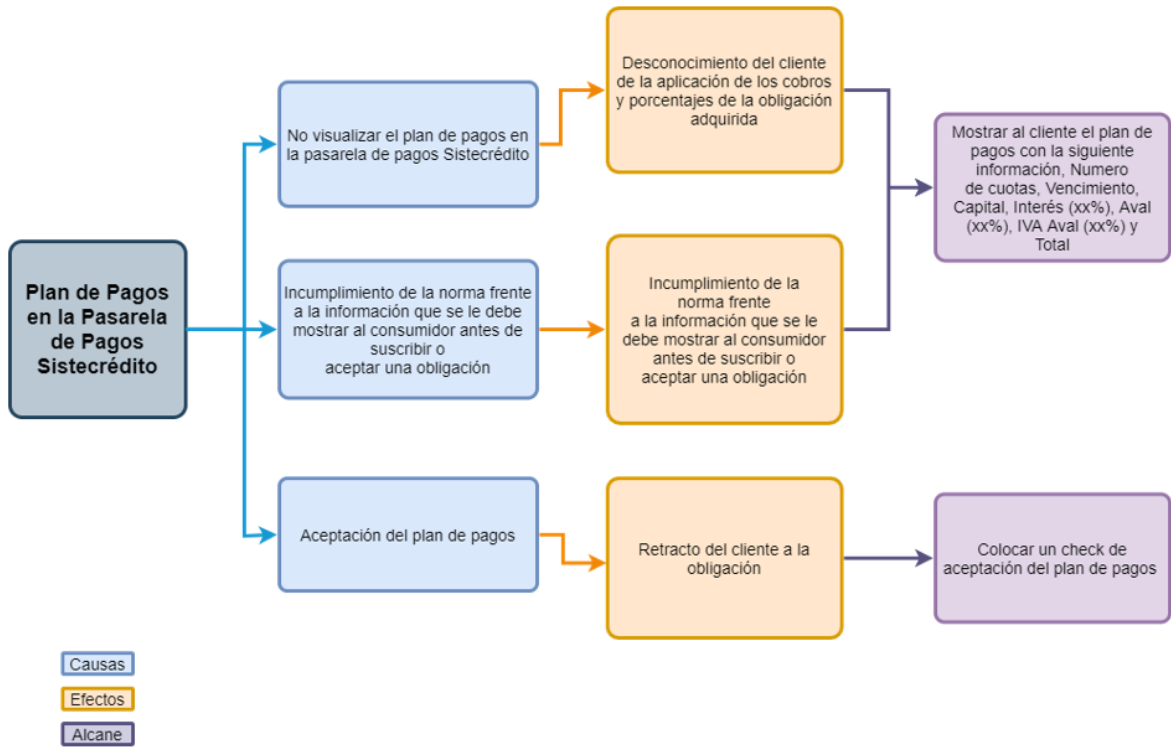
Valor intereses de mora: Máximo legal vigente.
Valor del Aval: \$ 109.184
Iva del Aval: \$ 20.745

Plan de pagos

N° Cuota	Vence	Capital	Interés	Aval	IVA Aval	Total
Inicial	30/03/21	\$ 1.091.843	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
1	30/04/21	\$ 1.091.843	\$ 20.745	\$ 13.648	\$ 2.593	\$ 164.647
2	30/05/21	\$ 964.182	\$ 18.319	\$ 13.648	\$ 2.593	\$ 164.647
3	30/06/21	\$ 834.095	\$ 15.848	\$ 13.648	\$ 2.593	\$ 164.647
4	30/07/21	\$ 701.537	\$ 13.329	\$ 13.648	\$ 2.593	\$ 164.647
5	30/08/21	\$ 566.460	\$ 10.763	\$ 13.648	\$ 2.593	\$ 164.647
6	30/09/21	\$ 428.817	\$ 8.148	\$ 13.648	\$ 2.593	\$ 164.647
7	30/10/21	\$ 288.559	\$ 5.483	\$ 13.648	\$ 2.593	\$ 164.647
8	30/11/21	\$ 145.636	\$ 2.767	\$ 13.648	\$ 2.593	\$ 164.644

El alcance de esta propuesta de mejora es brindar información al cliente de manera previa al realizar una compra, sobre los cobros adicionales y las características del servicio de financiamiento que se le ofrecen y así cumplir con la norma y mitigar riesgos legales para la empresa.

Flujograma de la propuesta 1



Situación actual vs propuesta:



Gráfico 1. Situación Actual



Gráfico 2. Situación Propuesta

Propuesta 2 (área de comercio):

Actualmente:

Causas: El cliente comercial que se afilia a la empresa para tener nuestro servicio de crédito, al momento de afiliarse debe diligenciar manualmente un formulario llamado “Solicitud de Servicio”, en el cual debe ingresar datos como por ejemplo, información de contacto de cargos administrativos (director comercial, administrador, contador, entre otros); y adicionalmente datos de cada uno de los puntos de venta, lo cual se vuelve muy complejo y extenso para el cliente sobre todo cuando tiene muchos puntos de venta. También internamente para las auxiliares del área de comercio es a veces complejo comprender lo que redacta el cliente comercial.

Efectos: El cliente comercial manifiesta molestias con relación al proceso de afiliación tan manual y cuestiona uno de nuestros valores “INNOVACIÓN”; generando así molestias y credibilidad en el servicio que se brinda. También genera errores al momento de que las auxiliares de comercio ingresen la información al sistema porque no comprende lo que dice en el formato.

Se pretende:

Alcance: Permitirle al cliente diligenciar toda la información requerida a través de la página web de Sistecrédito por medio de un sistema de auto enrolamiento, donde pueda filtrar toda esta información automáticamente en la base de datos, adicionalmente que le permita adjuntar documentos si aplica; con el fin de centralizar y sistematizar el proceso de afiliación de los clientes comerciales, minimizando tiempo en la realización de las actividades tanto para los clientes como para las auxiliares de la empresa.

El alcance de esta propuesta es mejorar la experiencia en cuanto al servicio que se ofrece y generar más credibilidad en los clientes comerciales, con el fin de tener mejor reconocimiento reputacional y obtener más clientes. También para optimizar en tiempo que se emplea en el área comercial.

Situación actual vs propuesta:



Gráfico 1. Situación Actual

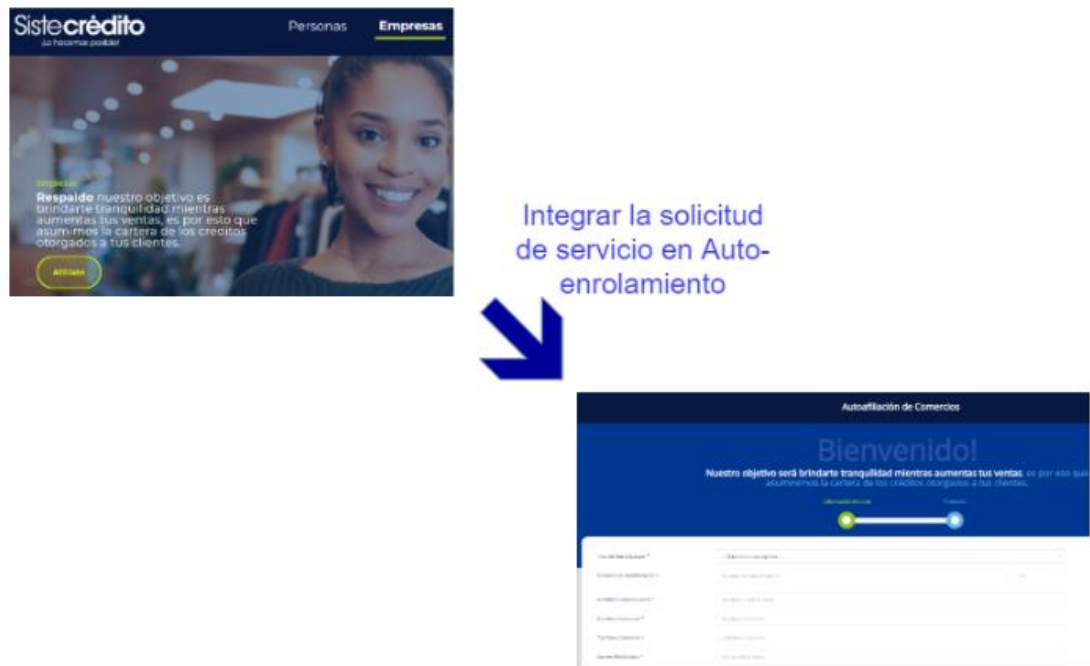


Gráfico 2. Situación Propuesta

Propuesta 3 (área de cartera):

Actualmente:

Causas: Debido a la pandemia se incrementó la cantidad de clientes en mora, para lo cual la empresa también generó alivios de carácter económico y de plazos de pago, pero sin embargo esto generó un incremento en la base de datos de los clientes que se deben llamar para brindar la información y poder generar dichos arreglos de pago y aplicar los alivios a los clientes. También no se alcanza a atender todas las llamadas que ingresan porque no se cuenta con mucho personal. Por lo anterior se contrataron proveedores que apoyen en las gestiones de cobranza, pero se estaban haciendo procesos muy manuales, que retrasaban de igual forma la implementación con los proveedores seleccionados.

Efectos:

- No se alcanza a abarcar toda la base de datos a corto plazo.
- Disminución en los ingresos de la empresa.
- Mal servicio a los clientes que tratan de comunicarse para que se le apliquen alivios y estar al día con sus obligaciones.
- Reprocesos en las gestiones de envío de bases de datos a los proveedores.

Se pretende:

Alcance:

- Abarcar toda la base de datos de los clientes y así mismo atender las llamadas entrantes en el menor tiempo posible.
- Automatización de los archivos de Unisono y Gerc (Proveedores de cartera tercerizada).
- Carga de archivos en línea de Mibot, Unisono y Gerc para el cobro que realizan estas entidades.
- Ingresar en línea la gestión realizada por estas entidades a la base de datos.

El alcance de esta propuesta es disminuir la operatividad para la generación de registros, el ingreso de la gestión realizada a la base de datos y errores que se presenten con las entidades que realizan el cobro tercerizado de Sistecrédito como Mibot, Unisono y Gerc, con el fin de garantizar agilidad en el proceso y la veracidad de la información.

Establecer la información de cobro en línea para que las entidades de cartera tercerizada puedan realizar la gestión.

Ingreso en línea de la gestión que realizan las entidades de carera tercerizada y almacenamiento en la base de datos.

Actualización en línea de los saldos de los clientes, para contar con una información actualizada.

Situación actual vs propuesta:

Situación Actual

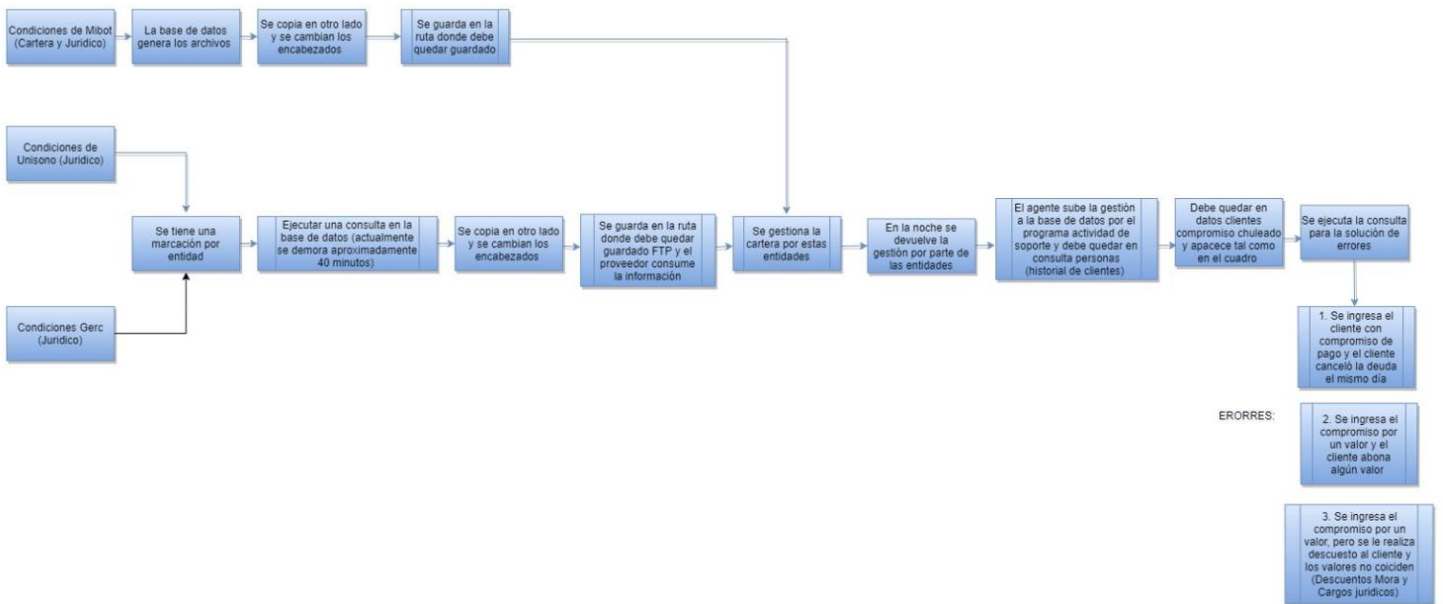


Gráfico 1. Situación Actual



Gráfico 2. Situación Propuesta

7. Aportes a mi Formación Personal

- Aprender a tomar buenas decisiones
- Aprender a utilizar herramientas ofimáticas
- Ser más creativa
- Tener más seguridad
- Organizar mejor el tiempo para realizar mi trabajo
- Generar aportes de valor a la empresa
- Trabajar en equipo
- Ser más disciplinada
- Autogestionar
- Adquirir más conocimientos

8. Aportes a mi Formación Profesional

Aprender acerca de:

- Cómo constituir una empresa en Panamá
- Aspectos generales de Panamá, cultura, política, moneda, clima, demografía, etc.
- Legislación para la firma electrónica de los documentos en Panamá
- Impuesto de Timbres (Qué es y cómo se calcula)
- Contratos internacionales (Factoring y por Comisión)
- Entidades gubernamentales de Panamá (Dirección general de impuestos, ministerio de comercio e industria, Asociación Panameña de Crédito, entre otras.

9. Conclusiones

- Este proceso de plasmar conocimientos y demostrar mis habilidades para el desempeño en el campo laboral, permite que se complementen como parte funcional y primordial las prácticas empresariales como opción de grado que constituye el elemento transformador tanto personal y profesional facilitando la participación en las empresas y en nuestra vida diaria.
- Se destaca el objetivo propuesto para el desarrollo de las prácticas donde se marca la importancia y el papel primordial de un nuevo aprendizaje como formación que integra el aprendizaje requerido por parte de la universidad.
- Sin duda, los formadores de la universidad Católica Luis Amigó inculcan bases que nos ayudan a generar e impartir valores éticos y morales que permitan una formación integral y que nos ayude como profesional a ser competitivos.

10. Recomendaciones

Se sugieren las siguientes reglas:

- a. Reuniones: Se realizará una reunión semanal presencial, los viernes de 8:00 am a 10:00 am en un sitio designado por la líder del grupo con anterioridad. Dejando acta de cada una de éstas con el fin de llevar una trazabilidad a todo el proyecto, generar compromisos y establecer fechas para dar cumplimiento a los mismos.
- b. Comunicación: La comunicación oficial se realizará a través del correo electrónico, el cual debe enviarse con copia a todos los miembros del grupo con el fin de que estemos sincronizados.
- c. Conocer procesos involucrados: conocer en detalle las actividades que realizan los procesos con el fin de conocer bien el negocio y poder implementarlo de la mejor manera en Panamá teniendo en cuenta la legislación de dicho país para no incurrir en faltas que puedan generar pérdidas a la empresa.
- d. Aliados estratégicos: Vincular al proyecto aliados estratégicos que apoyen en la implementación de la empresa en Panamá, tales como abogados que manejen toda la normatividad del país vecino y un contador que nos apoye en el tema tributario, pago de nómina e impuestos.
- e. Plan de marketing: definir plan de marketing efectivo con el que se empiece a reconocer la marca en Panamá.
- f. Captar clientes existentes: ser aliado de clientes comerciales que también tienen presencia en Colombia, como por ejemplo Nalsani (Totto), para generar más credibilidad y confianza a los otros comercios.

g. Plan de contingencia: Tener en un plan de contingencia para actividades claves, como, por ejemplo, la gestión para estudio de crédito, verificación en bases de datos para análisis de riesgos, capacitación de información básica del consumidor final, soporte por medio de call center, gestión y custodia de la información. Adicional recursos claves que irán de primera mano, como el software, soporte call center para clientes, base de datos de clientes, plataformas externas de información de bases de datos y financieras, infraestructura tecnológica y recurso humano; con el fin de que no afecte la operación.

11. Bibliografía

- Intranet
- Conferencias de aduanas por parte de la profesora Rosa Janeth
- Áreas a fin de la empresa con el proyecto de Internacionalización
- Universidad CEIPA

12. Webgrafía

- <https://dgi.mef.gob.pa/>
- <https://www.intelidat.com/>
- <https://www.gacetaoficial.gob.pa/>
- <https://www.mici.gob.pa/>
- <https://www.panamaemprende.gob.pa>

13. Anexos

Anexo 1: Costo de la primera propuesta

Trámite de pasaporte	\$ 400.000
Trámite de permiso de trabajo	\$ 1.100.000
Transporte local, llamadas	\$ 1.600.000
Tiquetes aéreos	\$ 1.207.000
Viáticos	\$ 1.300.000

Ilustración 2: Costos de la Primera propuesta

- Se recomienda una persona con pasaporte
- Línea de viaje WINGO
- Viáticos por dos semanas
- Hospedaje por 15 días

Anexo 2: Costos de la Segunda Propuesta

Trámite de pasaporte	\$ 400.000
Trámite de permiso de trabajo	\$ 3.100.000
Transporte local, llamadas	\$ 2.190.000
Tiquetes aéreos	\$ 3.207.000
Viáticos	\$ 6.500.000
Brochure	\$ 1.600.000
Salón	\$ 6.000.000

Ilustración 2: Costos de la Segunda Propuesta

- Se recomienda una persona con pasaporte.
- Línea de viaje WINGO.
- Salón-Hora mesa de conferencias, retroproyectors, televisores LCD, reproductores DVD.
- Viáticos por una semana
- Hospedaje por una semana

Anexo 3: Hábitos de Consumo Panameño

Descripción Centros Comerciales	
Preferencias de compra	87%
Mujeres	53%
Hombres	47%
Nivel socioeconómico Medio-Alto	58%
Nivel socioeconómico Bajo	42%

Ilustración 4: Hábitos de Consumo Panameño

El uso de las redes sociales, internet y compras en línea ascienden en Panamá a 2.300.000 usuarios.

Anexo 4: Análisis PESTEL

Para Visualizar ingresar a este hipervínculo [**ANÁLISIS PESTEL.xlsx**](#)

Anexo 5: Tipos de APP

Características

Tipos de APP'S

	APP'S de pago	APP'S gratis con publicidad	APP'S con suscripción	APPÁ freemium
Uso gratis	SI	SI	NO	SI
Gana dinero	SI	SI	SI	SI
Publicidad	SI	SI	SI	SI
Uso de diarios y usuarios	NO	NO	SI	SI
Descarga gratis	SI	SI	SI	SI
Productos gratis	NO	SI	NO	SI
Revistas	NO	NO	SI	NO
Catálogos	NO	NO	SI	SI
Perfil personalizado	NO	NO	SI	SI
Mejoras de APP	NO	NO	NO	SI

Ilustración 5: Tipos de APP

Anexo 6: Cotización Desarrollo APP

Actividad	Descripción	Duración (Días)	Valor Total
Desarrollo de la Aplicación	Ambiente para la publicación de las diferentes versiones	1	\$612.245
Requerimiento	Se hace la toma del requerimiento y se fija el alcance del proyecto	1	\$612.245
Desarrollo de DEMO	Se realiza una version de la aplicación	10	\$6.122.449
Desarrollo	Se realiza la construcción de la aplicación	20	\$12.244.898
Pruebas	Se realizan pruebas de la aplicación (De carga, stress, seguridad)	10	\$6.122.449
Integración	Se realiza la integración	5	\$3.061.224
Salida a producción	se publica la aplicación en las tiendas de	1	\$ 612.245

aplicaciones.

Cierre de proyecto	Entrega de Fuentes y firma de acta de finalización	1	\$	612.245
--------------------	--	---	----	---------

Se recomienda tener en cuenta que se debe de hacer una integración a n Core Financiero en Panamá	Total	\$	30.000.000
---	--------------	-----------	-------------------

Ilustración 6: Cotización Desarrollo de APP