

No. 32/ Noviembre de 2013



CÁMARA DE COMERCIO DE
URABÁ

www.ccuraba.org.co

Acciones

XIII FERIA DE EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO



XIII FERIA DE EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO

Todas las Ferias de Empleo y Emprendimiento que ha realizado la Cámara de Comercio de Urabá en compañía del Sena, buscan impulsar y exponer a todos los emprendedores de la región; pueden ser personas de la academia o empíricos que tengan su idea de negocio y la quieren implementar.

Es una forma de acceso a mercados, donde ellos pueden darse a conocer y además tienen la posibilidad de hacer transacciones; "Es un espacio muy importante donde muchas personas tienen la oportunidad de verlos, de interesarse en sus productos o servicios, es un espacio familiar y empresarial", asegura Liliana Salinas Naranja, Directora de Promoción y Desarrollo de la Cámara de Comercio de Urabá.

El interés de la Cámara de Comercio de Urabá y del Sena, aliados en este y muchos eventos, es apoyar el empresarismo y el emprendimiento de las personas de la región.

Fue la décimo tercera feria de emprendimiento y la tercera versión con el componente de empleo; es un proyecto sin ánimo de lucro, el único fin es apoyar e impulsar a empresarios y emprendedores de la región.

La respuesta de la comunidad ha sido buena en todos los años

en que se realiza la feria y este no fue la excepción, los comentarios fueron positivos, se tuvo buena organización, había dentro de la muestra empresarial ideas novedosas lo que refleja mejor posicionamiento del evento cada año.

Los empresarios participantes de la muestra comercial terminaron motivados y con ganas de emprender el desarrollo de nuevas ideas.

El evento contó con una jornada académica, muestra comercial y cultural durante los dos días y posteriormente se realizó una premiación como reconocimiento a empresarios y emprendedores destacados.



Eladio Ramírez Vásquez,
Presidente Ejecutivo,
Cámara de Comercio de Urabá



Jornada Académica, Auditorio
Cámara de Comercio de Urabá



Muestra Comercial, Coliseo Antonio Roldán Betancur de Apartadó

IMPORTANCIA DE LOS MEGAPROYECTOS EN URABÁ

TARDE DEL EMPRESARIO

La tarde del empresario es un espacio creado por la Cámara de Comercio de Urabá en alianza con el Sena Apartadó para los empresarios con la finalidad de capacitarlos y actualizarlos en temas de interés general como: Mercadeo, Contabilidad y Administración, o temas particulares solicitados por ellos mismos.

El miércoles 6 de noviembre se realizó la capacitación llamada "Importancia de los Megaproyectos en Urabá" dictada por el Magister Oswaldo Ruiz, Director de Cedecámara, Institución Educativa de la Cámara de Comercio de Urabá, donde Oswaldo concluyó que "en general, la población de Urabá es una de las que tiene menor calidad de vida, con un índice de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) superior al 50%, siendo el segundo indicador más alto entre las regiones de Antioquia, después de Bajo Cauca; y son de gran desarrollo económico y social los megaproyectos que se planearán en este artículo.

El Norte de Urabá que comprende los municipios de Arboletes, San Pedro de Urabá, San Juan de Urabá y Necoclí está caracterizado por la concentración de la tierra destinada a la ganadería extensiva y la simple tenencia como valor de uso, con una pequeña frontera de minifundios y varios kilómetros

de playa propias para el Turismo. Iniciativas en Cacao, Papaya, Tainum y Maradole.

El Centro de Urabá o eje bananero está compuesto por los municipios de Turbo, Apartadó, Carepa y Chigorodó y está dedicada a la agroindustria del banano para exportación. Iniciativas de plátano, piña y palma africana.

El Sur de Urabá comprende los municipios de Vigía del Fuerte, Mutatá y Murindó, y está dedicado a la agricultura de tipo tradicional, ligada a la producción de alimentos para el consumo interno, con un mercado de escasa dinámica comercial. Posee baldíos nacionales y tiene presencia de comunidades indígenas, con calidad de minería a futuro como oro, cobre y manganeso.

Los megaproyectos expuestos en la Tarde del Empresario fueron:

1. Sistema Portuario:

Urabá ofrece facilidades portuarias para el ingreso y salida de materias primas y productos terminados.

Al Golfo llegan 560 buques al año que cargan 90 millones de cajas de banano y plátano. Las compañías operadoras de los barcos prestan el servicio de carga a terceros con tarifas competitivas.

El sistema portuario actual mueve 2.5 millones de toneladas de carga al año y tiene una capacidad instalada que le permite elevar su volumen a 5.5 millones de toneladas año.

Las navieras transnacionales han manifestado su interés en la construcción de un nuevo puerto en Urabá. Inversionistas privados acompañados de una banca de inversión también están promoviendo esta iniciativa. Se requiere la Homologación de la actual zona de fondeo para que se pueda utilizar por el capital privado interesado en ingresar productos a Urabá.

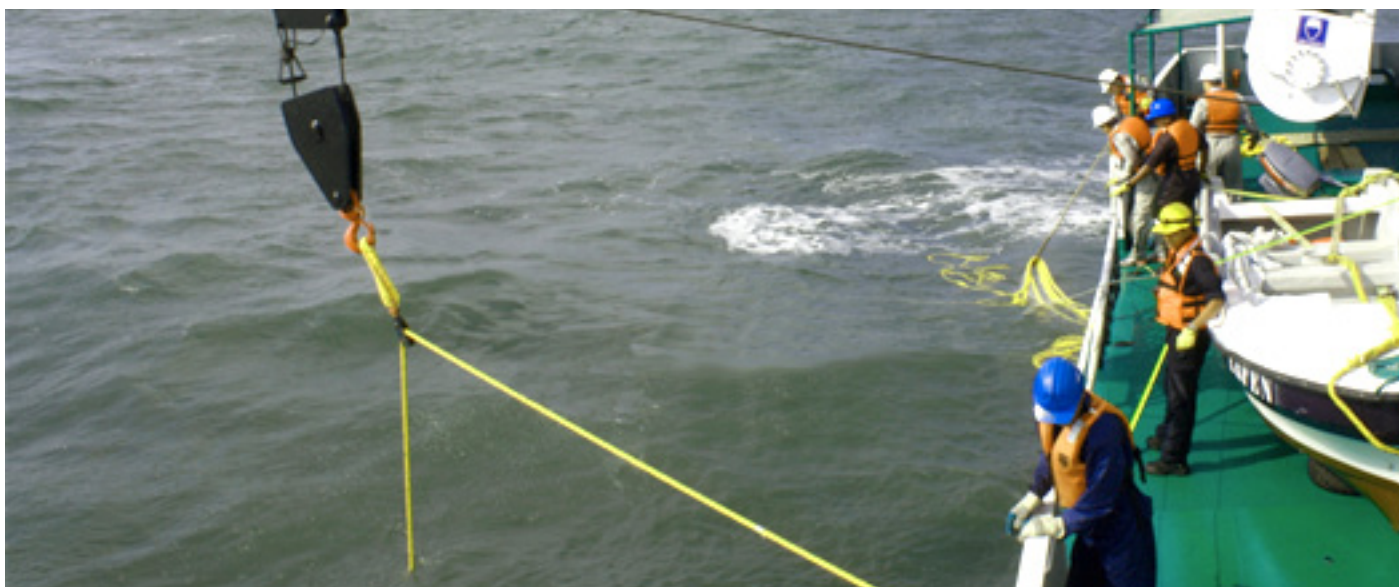
2. Proyecto ERICA :

(España y sus Regiones Inter-cambian Conocimiento con Antioquia):

Es una plataforma de coordinación interinstitucional integrada por instituciones públicas, privadas y académicas de Antioquia y España que buscan fortalecer las políticas, la capacidad de intervención, la especialización y los servicios que brindan las entidades antioqueñas, mediante el intercambio de conocimientos para mejorar los niveles de equidad en Antioquia, considerando los enfoques de género, ambiente, construcción de paz y protección social.

3. PROYECTO NEO:

Nuevas Oportunidades de Empleo para Urabá.



Es una alianza que pretende crear oportunidades de empleo para los jóvenes en condición de vulnerabilidad en América Latina. “Una iniciativa liderada por el Fondo Multilateral de Inversiones del BID y la International Youth Foundation, para fomentar alianzas entre el sector privado, los gobiernos y las organizaciones de la sociedad civil”.

4. **Contrato Plan para la región Atrato Gran Darién:**

Buscan solucionar problemáticas económicas y sociales que afectan los territorios. Se tiene como objetivo: “Avanzar en la superación de la pobreza extrema, desarrollando capacidades sociales, económicas y ambientales integrales y sostenibles en los departamentos de Antioquia, Chocó y Córdoba”

5. **Zona Franca:**

Competitividad del empresario para un mercado global. Promover la creación de empleo y la captación de nuevas inversiones. Promover la competitividad en las regiones donde se establezcan.

Desarrollar procesos industriales altamente productivos y com-

petitivos.

Promover la generación de economías de escala.

Simplificar los procedimientos del comercio de bienes y servicios

6. **Centro Comercial Plaza del Rio:**

- Generación de empleo
- Desarrollo Urbanístico de Urabá
- Nuevo punto de referencia socio-económico
- Ampliación de alternativas de sana diversión
- Integrador familiar por diversas actividades Culturales-Pasarela Plaza del Rio.
- Integrador social.

7. **Centro Comercial Nuestro Urabá:**

La primera etapa del centro comercial será entregada a finales de 2014. En su primera etapa contará con 83 locales comerciales.

8. **Inversión de EPM en Urabá:**

EPM construirá un Edificio Inteligente y un Parque Cultural en Apartadó.

9. **Clínica Panamericana:**

Centro hospitalario de Urabá cuyo objetivo es prestar servicios de salud de alta comple-

jididad en las especialidades de: cardiología, nefrología, urología, cirugía general, cirugía plástica, ginecología y obstetricia, ortopedia, neurología y neurocirugía, imagenología y ayudas diagnósticas, laboratorio clínico, patología, central de mezclas, gastroenterología y oncología incluyendo bunker de radioterapia y braquiterapia; entregando beneficios para el Urabá antioqueño y Chocoano y las regiones vecinas.

10. **Proyecto Vial Transversal de las Américas:**

Incluye doble calzada Chigorodó-Turbo y pavimento de los tramos pendientes Necoclí-San Juan de Urabá y rehabilitación y mantenimiento por concesión de las vías entre Montería y El 40 (Fase I). Actualmente se hace valoración de zonas aledañas a la vía y están en proceso de consecución de tierras a borde de carretera.

11. **Vías para la prosperidad:**

El proyecto que va desde Santa Fe de Antioquia hasta El Tigre en Urabá, se encuentra en un proceso estructuración para posteriormente la Agencia Nacional de Infraestructura adjudicar licitaciones respectivas.

FORO REGIONAL DE INNOVACIÓN INNOVAR COMO ESTRATEGIA DE CRECIEMIENTO EMPRESARIAL

EN EL SECTOR TURISMO Y AGROINDUSTRIA



El pasado 22 de noviembre se realizó el Foro Alianza por la Innovación Antioquia un proyecto liderado por Colciencias, la Gobernación de Antioquia y la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia en alianza con la Cámara de Comercio de Urabá y demás cámaras del país, con el apoyo de Comfecámaras y el Sena.

El objetivo es crear un espacio de aprendizaje e intercambio de estrategias innovadoras a través de la socialización de experiencias entre la empresa, la academia y la institucionalidad, relacionadas con las vocaciones productivas de la región

Se trataron dos temas: Agroindustria y Turismo, el primero dictado por Luz Elena Castrillón, Directora General del Centro de

La Ciencia y la Investigación Farmacéutica. CECIF quien expuso el tema de "Modalidades de innovación en la empresa agroindustrial e instrumentos de apoyo estatal".

Conjuntamente, Sergio Andrés Escobar Diez, emprendedor, innovador y propietario de ECOLFIBRAS -San Juan de Urabá, compartió su trayectoria con el público como invitado de Caso de éxito y aseguró que ser empresario no es fácil, dijo que se necesita de mucha constancia, de aceptar los errores como pruebas y de creer en lo que se hace.

El programa continuó con la presentación de Turismo: "Estrategias de comercialización y mercadeo, partiendo de experiencias exitosas e innovadoras

en el sector turismo" a cargo de Cesar Augusto Ángel Valencia, Gerente NATURE TRIPS Colombia, Director local Equipo de Consultoría, Diseño del Producto Turístico Paisaje Cultural Cafetero.

El Caso de éxito de Turismo estuvo a cargo de Ramón Elías Vásquez Correa, emprendedor, innovador y propietario de cabañas Mi Remanso – Arboletes; Ramón también contó sus experiencias de crecimiento empresarial y de la satisfacción que siente hoy gracias a sus esfuerzos y perseverancia.

Carlos Franco, Consultor de la Corporación Tecnova. Del Centro de Ciencia Y Tecnología de Antioquia Y del Centro de I+D del Sector Eléctrico. Fue quién lidero el panel y conversatorio como moderador en el evento.

Este programa vivencial pretende desarrollar las características emprendedoras de las personas en las diferentes regiones del país, con capacitaciones donde se trabajan 10 comportamientos claves para el éxito.

Es una tecnología de emprendimiento que busca mejorar los resultados empresariales a partir del conocimiento, evidenciando las características que sean observadas y documentadas a partir de investigaciones lideradas en la Universidad de Harvard, las cuales plantean que las características personales de los empresarios exitosos, pueden ser aprendidas y desarrolladas con espíritu emprendedor por aquellos que los realicen.

Una de las ideas del programa es que el emprendedor además de que nace también se hace, que sus habilidades también se pueden desarrollar; no necesariamente para hacer empresa sino también para ser un mejor empleado y para ser una mejor persona.

Empretec cuenta con varias aplicaciones: Empretec para emprendedores y empresarios, Empretec para intra-emprendedores, Empretec para comunidades rurales.

En Urabá se está desarrollando una aplicación de desarrollo para capacidades emprendedoras en docentes dedicados al

área de emprendimiento en las instituciones educativas de la región, y que quieran comenzar a liderar el cambio en la cátedra de emprendimiento.

“En las instituciones educativas se ha asignado por lo general a un docente que poco o nada tiene que ver con el tema de emprendimiento. Aquí en Apartadó hemos encontrado varias docentes del área de matemáticas y tecnología liderando el tema de emprendimiento sin tener conocimiento del tema, y que además son arbitrariamente designados; esto no sólo se ve en Urabá, también existe este direccionamiento en otras regiones”, asegura Jackeline Ferro Rojas, Coordinadora de Empretec.

El gobierno desde hace dos años desarrolló la guía de emprendimiento para el Ministerio de Educación y comenzó a esbozar las características del comportamiento emprendedor orientado a la creación de empresas, donde las personas puedan enfocarse en proyectar su vida y ese es el objetivo con los docentes durante 6 días, un programa intensivo con actividades y retos diferentes, prácticos y aplicables con tareas y cartillas.

Empretec tiene 3 etapas:

1. Identificación de emprendedores y construcción del perfil emprendedor
2. Entrenamiento
3. Seguimiento

Cada persona presenta una entrevista de 45 minutos y basado en el formulario y la entrevista los instructores construyen un perfil de participante. Y así comienza el taller. Teniendo un diagnóstico previo de conocimientos emprendedores.

El programa Empretec trabaja diez comportamientos emprendedores que son: fijar metas, buscar información, planificar sistemáticamente, buscar oportunidades y tener iniciativa, ser persistente, cumplir los compromisos, exigir eficiencia y calidad, correr riesgos calculados, ser persuasivo y construir redes de apoyo y confiar en sí mismo.

El programa tiene 25 módulos para trabajar los 10 temas.

Paralelo al desarrollo del taller cada participante debe hacer una actividad “CREA”, crear un negocio para vender un producto o servicio pero debe ser diferente a lo que han hecho en su actividad profesional y económica para así aplicar los 10 comportamientos emprendedores.

“El grupo de Urabá hoy, yo diría que es especial, normalmente se hace con emprendedores o empresarios, pero hoy tenemos docentes muy preparados, con experiencia y debemos implementar un método de educar a educadores quienes están tomando con seriedad el taller”, concluye Jackeline Ferro Rojas.

ALGUNOS COMPORTAMIENTOS EMPRENDEDORES DE LA CARTILLA EMPRETEC COLOMBIA



1 *Fijarse metas.*

Lo más importante es plantearse metas con significado personal que conlleven un reto. Para lograrlo es necesario establecer una visión clara y específica a largo plazo y fijar objetivos medibles a corto plazo.



4 *Buscar oportunidades y tener iniciativa.*

Actuar antes de ser forzado por las circunstancias, aprovechando las oportunidades poco usuales o tal vez aquellas en donde otros ven dificultades o problemas. Es tener el radar conectado.



5 *Ser persistente.*

Se dice que la persistencia es la gasolina de las metas y para eso es necesario enfrentar desafíos, superar obstáculos y tener la habilidad de cambiar de estrategia cuando sea necesario.



9 *Ser persuasivo y construir redes de apoyo.*

El emprendedor exitoso es muy hábil para mantener una red de contactos de negocios, pero además es capaz de obtener lo mejor de las personas para el logro de sus resultados. Persuasión es igual a influencia.

RUEDA SOCIAL DE NEGOCIOS PARA URABÁ.

EVENTO



El pasado lunes 28 de octubre en "Ciudadela Puerta del Sol" se realizó la primera Rueda Social de Negocios impulsada por Propaís y el Ministerio de Comercio Industria y Turismo donde se buscaban incrementar las capacidades sociales, productivas y empresariales de los emprendedores y microempresarios de la región a través de una rueda de negocios donde se encontraban compradores interesados en conocer los pro-

ductos. Se contó con una agenda académica donde se capacitaba a los participantes en temas como Control de Calidad, Proceso de producción y Cumplimiento entre otros; en el evento se podía vender al detal y el espacio para exponer los productos era totalmente gratuito. Recordemos que una Rueda Social es un espacio donde se brindan oportunidades de afianzar y fortalecer los negocios.



COLOMBIA PROSPERA EN URABÁ

Colombia Prospera es un programa que lidera el Ministerio Industria y Turismo de la mano con Confecámaras donde se realizan jornadas con actividades intensivas por departamento y que aporta para impulsar la economía y el desarrollo empresarial; se realiza un trabajo focalizado en cada región, lo que permite tener resultados y casos exitosos.

Con la asistencia de más de 200 personas de los diferentes municipios de Urabá, se desarrolló la jornada de Colombia Prospera en la Cámara de Comercio de Urabá, el 24 de octubre de 2013, estrategia enfocada a fortalecer el desarrollo empresarial de la región.

Se llevó a cabo una jornada académica y otra empresarial, donde se cumplieron 19 citas de negocios y se despejaron dudas acerca de la formalización empresarial, la financiación y el

desarrollo artesanal.

Se trabajaron tres retos en Colombia Prospera este año en Urabá, los cuales fueron detectados mediante el proceso de focalización realizado previamente con la colaboración de los distintos actores sociales:

1. Sostenibilidad ambiental y turismo:

Se deben definir las rutas de turismo de naturaleza y cultural de la región, promoverlas con políticas de preservación y restauración ambiental.

2. **Agroindustrial:** La idea es desarrollar encadenamientos productivos para la industrialización en frutales, plátano, cacao y piscicultura.

3. **Capital Humano:** Pretende impulsar la caracterización de la oferta educativa para el fortalecimiento de la industria, a través de encadenamientos

productivos en el sector hortofrutícola.

Como resultado de estas tres mesas de trabajo entre los empresarios de la región en conjunto con el gobierno local y nacional se generaron compromisos a los que el Min CIT hará seguimiento.

Milena Vergaño, Coordinadora del programa Brigadas para la Formalización, de la Gerencia de Formalización de Min CIT, aseguró que la estrategia de Colombia Prospera ha permitido que los programas del MIN CIT sean difundidos por todo el país.

Victoria Vega, empresaria y propietaria de "Urabaes" contó sus experiencias y trayectoria como caso de éxito y dijo que hay que trabajar por abrir espacios de comercialización donde los artesanos puedan ofrecer sus productos.



LA GLOBALIZACIÓN, RETOS Y OPORTUNIDADES PARA LA SUBREGIÓN DE URABÁ

Por

Eduardo Aguilar Henao.

Profesional en Finanzas y Relaciones Internacionales.

Candidato a Magister en Administración de Organizaciones

Actualmente el proceso de globalización ha permeado no sólo a los sistemas culturales, sino también a los sistemas de producción y de mercados, generando tanto retos como oportunidades a los actores que desarrollan actividades afines al comercio internacional, como también a los países y regiones, caso puntual el de Colombia y la subregión de Urabá.

Los retos se deben a la mayor exigencia que tienen los actores del sistema internacional (los centros de producción, distribución y consumo, los gobiernos nacionales y las empresas prestadoras de servicios logísticos, entre otros) de interactuar entre sí de manera efectiva, ya que requieren de la implementación de flujos de información y comunicación, así como de sistemas de transporte, que satisfagan las necesidades actuales de clientes y consumidores globalizados.

Otro de los retos, se enmarca en el papel de los gobiernos nacionales en la creación de las condiciones legales para facilitar la modernización de sus sistemas productivos, y ser así más competitivos en la arena internacional.



De otra parte, las oportunidades consisten en que los Estados pongan en marcha negociaciones de acuerdos comerciales, políticos/legales, sociales, medio ambientales, entre otros, de tal forma que permitan, por un lado, tener alternativas de acceso a mercados para vender sus diferentes ofertas exportables, y por otro lado, adquirir bienes y servicios, atrayendo inversión extranjera y creando condiciones para la innovación y el desarrollo de sus mercados.

Siguiendo este orden de ideas, un claro ejemplo es el Estado Colombiano, el cual atendiendo a uno de los mandatos de la

Constitución Política Nacional de 1991, específicamente, el establecido en su Artículo 226, que hace referencia a "...la internacionalización de las relaciones políticas, económicas, sociales y ecológicas sobre bases de equidad, reciprocidad y conveniencia nacional", ha fundamentado su política de internacionalización de la economía nacional y de las relaciones transnacionales, como una estrategia para aprovechar las oportunidades que se derivan de la globalización de la producción y de los mercados.

El actual gobierno nacional ha suscrito acuerdos y tratados de libre comercio con otras naciones (como EE.UU y Canadá) que estratégicamente tienen centros de producción que son abastecidos con los commodities Colombianos y que además se constituyen en grandes centros de distribución de bienes y servicios que ayudan a complementar la oferta en el mercado nacional, satisfaciendo así las necesidades, deseos y tendencias de compra de los clientes y consumidores globalizados.

En el caso de la subregión de Urabá, la globalización de la producción y de los mercados,



trae grandes oportunidades y retos. En ese sentido, una gran oportunidad es la ubicación geoestratégica (como ventaja comparativa) de la Subregión, que facilita la creación de plataformas logísticas para el comercio exterior de mercancías nacionales, regionales y/o locales. Como también, para transferir la carga proveniente del exterior hacia otras regiones del Colombia.

Sin embargo, para la implementación de las plataformas logísticas en la subregión de Urabá, es necesario canalizar una gran fuente de inversión extranjera directa, la cual, desde el punto de vista de los tratados de libre comercio que ostenta Colombia⁵ (actualmente), tiene dadas las condiciones legales, ya que el Estado Colombiano lo garantiza desde la puesta en marcha de dichos tratados, no obstante, desde el punto de vista empresarial y profesional, los inversionistas extranjeros requieren de otra condición para hacer sus inversiones, la cual consiste en el ambiente de competitividad de la Subregión, gran oportunidad que se crea para las organizaciones sociales, económicas, ambientales,

entre otras, para que trabajen en equipo y generen ambientes de cooportunidad⁶, es decir, que además que compitan en el entorno de manera aislada, cooperen entre sí.

Por ejemplo, para generar nuevos conocimientos en pro de conocer más a fondo las ventajas comparativas de la Subregión, compartir experiencias de participación en el mercado, de innovación social y tecnológica y, por último, generar cooportunidad a través de alianzas estratégicas internacionales que contribuyan minimizar los riesgos de operar en un entorno cambiante glocalizado.

Por su parte, entre los retos que presenta la subregión de Urabá, se destaca la importancia de implementar un sistema logístico que articule desde lo local hasta lo global (glocalización), facilitando la interacción entre actores del sistema internacional. De igual forma se requiere la promulgación de un marco legal, generado por el Estado Colombiano, que garantice la efectividad en el flujo de bienes y servicios logísticos, como también de la infor-

mación y la comunicación. Otro de los retos está enmarcado en la cualificación de profesionales que generen ventajas competitivas como la creación de un discurso en relación a la investigación científica y al desarrollo de una estructura subregional dinámica y abierta a los cambios en temas afines al comercio internacional, como la logística y la cadena de abastecimiento.

En síntesis, el proceso de globalización exige que los actores del sistema internacional creen sinergias, que les permitan cooperar y adoptar un pensamiento sistémico en un mundo cambiante y complejo. Del mismo modo, no sólo es importante tener ventajas comparativas y/o competitivas, hay que hacer uso eficiente de ellas, en el caso de las primeras, e innovarlas en el caso de las ventajas competitivas



DIPLOMADO: SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008

Realizada por funcionarios de la Cámara de Comercio de Urabá

Icontec Internacional es una organización privada con amplia cobertura internacional creada en 1963 a la que se le delegó la función pública de ser el organismo nacional de normalización donde participa en la definición y el desarrollo de normas internacionales y regionales.

Busca generar en Urabá una cultura enfocada al mejoramiento continuo y encaminando a las personas y empresas

hacia su eslogan "LA CALIDAD, UN ESTILO DE VIDA".

Icontec en una de sus actividades se dedica al tema de educación que comprende el tema de formación y está certificada por dos organismos internacionales en calidad IQNET y DQS Asegura Juan David Bonnet Saldarriaga, Ejecutivo de Cuenta de Icontec para la zona de Urabá.

La Cámara de comercio de Urabá tiene muy clara la importancia de implementar un sistema de gestión de calidad, y vio la necesidad de formar a sus empleados en este tema específico; en alianza con el Icontec lograron formar un grupo de estudiantes en la modalidad de un diplomado en sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001: 2008 de forma presencial y virtual logrando certificar a sus empleados con dos diplomas:



1. AUDITORES INTERNOS EN CALIDAD

2. DIPLOMATURA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Fue un trabajo de mucho esfuerzo y dedicación, donde este grupo humano se reunió en muchos escenarios para aprender y fortalecer estos conocimientos, tenemos plena seguridad que el año 2014 estará encaminado al mejoramiento continuo de la calidad.

CURSO DE SENSIBILIZACIÓN PARA EL PEQUEÑO COMERCIO.

En el mercado encontramos negocios grandes que pueden llegar a implementar un sistema de gestión de calidad NTC ISO 9001:2008, pero hay otras más pequeñas que no cumplirían con todos los requerimientos de esta norma, para esto se hacen unas charlas de sensibilización donde pequeños comerciantes pueden encaminarse con las normas NTC 6001 y NTC 5520.

NTC 6001 es una norma que nace de la necesidad del mismo pequeño comercio, donde estos comerciantes se preguntaron: "Yo no alcanzo con los requere-

mientos y la infraestructura necesaria para la norma NTC ISO 9001:2008".

La NTC 6001 es más flexible, no tiene tantos requerimientos técnicos y se puede llegar a certificar logrando en el tiempo ese éxito sostenido que todo negocio busca.

La NTC 5520 trata el tema de servicio al cliente y también es certificable, es adaptable al pequeño comercio y mostrará ante la comunidad competencias para un excelente servicio al cliente.

