

**Portafolio de servicio de Asesoramiento en Comercio Exterior en el Banco Bilbao  
Vizcaya Argentaria**

Laura Andrea Segura Durán

Universitaria Agustiniana  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
Programa de Negocios Internacionales  
Bogotá, D.C.  
2019

**Portafolio de servicio de Asesoramiento en Comercio Exterior en el Banco Bilbao  
Vizcaya Argentaria**

Laura Andrea Segura Durán

Director

Andrés Rocha Alfonso

Trabajo de grado para optar al título de Negocios Internacionales

Universitaria Agustiniana  
Facultad Ciencias Económicas y Administrativas  
Programa de Negocios Internacionales

Bogotá, D.C.

2019

## **Resumen**

La finalidad de este trabajo es establecer un portafolio de servicios para la expansión del asesoramiento en el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria sobre el proceso de importaciones y exportaciones; ante la creciente necesidad del mercado de las pequeñas y medianas empresas de desarrollar su comercio y posicionamiento en el mercado internacional.

Se indentifico que las PYMES en Colombia no cuentan con el conocimiento técnico para llevar acabo los procesos de exportación e importación lo cual los ha limitado para acceder de una manera efectiva en el mercado internacional, en desventaja con las grandes multinacionales que cuentan con un departamento especializado para este fin, lo que las hace más competitivas a nivel internacional, orientándolas en todo el proceso logístico desde los proveedores, rutas, costos, estudios de mercado y de capacidad de producción, marcos legales de los países en ámbitos de comercio, contratos e incoterms, por lo anterior la importancia de la actualización del portafolio de servicios dentro del banco para cubrir esta necesidad.

Con este fin se estudiaron los portafolios de servicios ofrecidos por el Banco de Comercio Exterior de Colombia “Bancoldex y Procolombia”, las cuales son algunas de las entidades a nivel nacional que se han destacado por su servicio de financiación y asesoramiento para las empresas que desempeñan actividades de comercio internacional. De este modo se estructurara una oferta de servicios dentro del banco unificando los criterios de asesoramiento y financiación en el portafolio actual, asimismo lograr un servicio más completo para el cliente.

En el portafolio se integrará los servicios ofrecidos por ambas entidades para crear un servicio que satisfaga las necesidades que acarrea el comercio globalizado para las PYMES y así efectivizar su competitividad para que consiga generar más ingresos y reconocimiento al banco por la fidelización de los clientes y lograr atraer a nuevos inversores.

*Palabras claves:* pequeñas y medianas empresas, exportación, importación, asesoramiento, mercado internacional, portafolio de servicios.

## **Abstract**

The purpose of this work is to establish a service portfolio for the expansion consulting at the Bilbao Vizcaya Argentaria Bank on the import and export process; Given the growing need of the small and medium-sized business market to develop its trade and positioning in the international market.

It intensified that SMEs in Colombia do not have the technical knowledge to carry out export and import processes which has limited them to access effectively in the international market, this is disadvantage with the multinationals that have a specialized department for this aspect, what makes them more competitive internationally, orienting them throughout the logistics process from suppliers, routes, costs, market and production capacity studies, legal frameworks of countries in areas of trade, contracts and incoterms, which makes updating on service portfolio can cover this need.

For this, the service portfolio offered by the "Banco de Comercio Exterior de Colombia" "Bancoldex" and Procolombia were studied, which are some of the entities nationwide that have stood out for their financing and advisory service for the companies that perform International trade activities. In this way, an offer of services will be structured within the bank, unifying the criteria of advice and financing in the current portfolio, as well as achieving a more complete service for the client.

The portfolio will integrate the services offered by both entities to create a service that meets the needs of globalized trade for SMEs and thus enhance their competitiveness so that they can generate more income and recognition to the bank for customer loyalty and attraction of new investors.

*Key words:* Small and medium enterprises, international business, consultancies, international market, services portfolio.

## Tabla de contenido

Introducción .....	8
Planteamiento del Problema .....	9
Pregunta de la investigación .....	9
Objetivos .....	10
Justificación .....	11
Metodología .....	12
Marco Contextual .....	13
Capítulo I. Modelos de asesoramiento en comercio exterior que tienen Procolombia y Bancoldex, en cuanto al servicio de acompañamiento y consultoría que prestan. ....	19
Bancoldex .....	19
Procolombia .....	20
Capítulo II. Determinar los servicios de asesoramiento en comercio internacional que se puedan incluir en el actual portafolio que ofrece el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria .....	22
Conclusión .....	28
Recomendación .....	29
Referencias.....	30

### **Lista de figuras**

Figura 1. Sucursales del BBVA .....	13
Figura 2. Misión y Visión, Grupo BBVA .....	14
Figura 3. Igualdad de género Grupo BBVA.....	15
Figura 4. Inversión en la comunidad .....	16
Figura 5. Organigrama. Grupo BBVA .....	16
Figura 6. Principios. Grupo BBVA.....	17

## **Lista de tablas**

Tabla 1 Servicios de financiación .....	23
Tabla 2 Servicios de Asesoramiento y Apoyo .....	24

## Introducción

Colombia actualmente como es bien sabido es un país en vía de desarrollo, a lo largo de los años ha aumentado su crecimiento económico, todo esto gracias a una suma de factores que influyen e impactan positiva o negativamente el desarrollo del país, uno de los factores más importantes para el crecimiento es la industria nacional, esta es la razón de que cada vez más el gobierno colombiano se interese en generar propuestas y ayudas para motivar a las empresas a crecer y brindarles herramientas que les sirvan de apoyo para lograr expandirse.

En el país, se han formulado proyectos por parte del gobierno nacional para fomentar la exportación por parte de las empresas como lo es el proyecto “Innpulsa Colombia” el cual busca incentivar el desarrollo del país “con un enfoque en la generación de condiciones cada vez más favorables para que aquellos emprendedores y empresarios de alto impacto puedan superar sus barreras de crecimiento y así impactar en cada una de sus regiones para cerrar brechas, generar más equidad y productividad.” (INNPULSA COLOMBIA, 2019)

Teniendo en cuenta este avance globalizado del mercado se hace imperativo que tanto como las grandes industrias como las Pymes puedan hacer frente como vanguardia en innovación, preparación técnica y logística al momento de realizar movimiento en el mercado internacional, es por esto que de igual manera las entidades financieras deben renovar sus portafolios de servicios para satisfacer las necesidades que acarrearán estos avances.

Como pasante dentro del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria pude identificar el potencial para la ampliación del portafolio de financiación y asesorías a las Pymes, creando así una gran oportunidad de mejora de la competitividad del banco, ampliando la gama de servicios que ofrece, y logrando que estos se acerquen cada vez más a las necesidades de las Pymes, apuntando siempre a una visión propositiva, que ayude a promover el comercio exterior en el país e impulse a los grandes emprendedores a abrirse paso en el comercio mundial.

El presente trabajo permitirá identificar las herramientas usadas por dos grandes entidades encargadas de asesorar, promover y financiar el comercio exterior, las cuales son Bancoldex y Procolombia, y de esta manera poder diseñar el portafolio de servicios que incluya los ya presentes en el BBVA y los nuevos con la finalidad de incrementar las exportaciones y las actividades comerciales entre clientes Pymes, esta propuesta va muy encaminada a la ideología del banco en donde se establece que el cliente es lo primero.

### **Planteamiento del problema**

En un comercio globalizado, en el marco de una economía cada vez más aperturista, se presentan nuevos desafíos para la economía interna de un país, aún más una nación en vía de desarrollo como lo es Colombia. Las pequeñas y medianas empresas representan una de las fuerzas más productivas de un país, pero si estas no cuentan con el conocimiento ni asesoramiento para hacer una incursión efectiva dentro del comercio internacional se verán socavadas por las grandes industrias al no tener la capacidad, ni el conocimiento para hacer una competencia significativa.

Las entidades bancarias al momento de ofrecer asesoramiento al cliente tienden a hacer un enfoque únicamente del manejo financiero de los recursos, resultados del préstamo o servicios prestados, dejando a un lado el apoyo al crecimiento de la compañía, es decir una PYME que tiene la capacidad de expandirse hacia nuevos mercados internacionales y generar más recursos, no lo hace, no por que no tenga los recursos, ya que buscar financiamiento no resulta un proceso complicado, sino porque no cuenta con el conocimiento necesario para llevar a cabo este tipo de proyectos.

La implementación de un portafolio de servicios enfocados al asesoramiento en comercio exterior al interior de las entidades financieras, afianza la relación con el cliente, ya que le evita el desgaste de tener que acudir a un tercero para buscar esta orientación y es una manera de atraer nuevos clientes.

Existen instituciones especializadas en brindar este tipo de asesoramientos, como Procolombia, sin embargo, es un campo poco explorado por las entidades bancarias, teniendo en cuenta lo anterior, les daría a las empresas la posibilidad de internacionalizarse, hacer crecer sus recursos y por lo tanto generar fidelidad con la entidad que le hizo el acompañamiento, así mismo la economía colombiana se vería impactada de manera positiva, incrementando su posicionamiento en el mercado internacional.

### **Pregunta de la investigación**

¿Qué servicios de asesoramiento en comercio internacional se deben agregar al portafolio que ofrece el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, para clientes que correspondan al segmento de Pequeñas y Medianas Empresas que solicitan créditos destinados a comercio exterior?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar un portafolio de servicios de asesoramiento en comercio internacional en el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, para clientes que correspondan al segmento de Pequeñas y Medianas Empresas que solicitan créditos destinados a comercio exterior.

### **Objetivos Específicos**

Identificar los modelos de asesoramiento en comercio exterior que tienen Procolombia y Bancoldex, en cuanto al servicio de acompañamiento y consultoría que prestan.

Determinar los servicios de asesoramiento en comercio internacional que se puedan incluir en el actual portafolio que ofrece el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria.

### **Justificación**

El comercio exterior en Colombia es un pilar de la economía que se ha venido desarrollando y fortaleciendo con el paso de los años, sin embargo, Colombia presenta una balanza negativa, debido a que importa más de lo que exporta, según The Observatory of Economic Complexity (OEC, 2017) Colombia se ubica en el puesto cincuenta y cinco entre las economías con mayor exportación en el mundo y ocupa el puesto 53° de acuerdo con el Índice de Complejidad Económica (OEC, 2017). En 2017, exportó \$ 39,1 Mil millones e importó \$ 44,3 Mil millones, dando como resultado un saldo comercial negativo de \$ 5,18 Mil millones.

En cuanto al porcentaje de empresas exportadoras, en países con un desarrollo de comercio mayor es del 4% del total de compañías, mientras que para Colombia es de apenas el 0,4 por ciento, sin embargo, en Colombia hay aproximadamente 11.000 empresas exportadoras, 4.000 de ellas exportan constantemente y de esas solo 15 empresas son las que responden por el 50% del total de las exportaciones nacionales. (Dinero, 2019)

La mayoría de estas empresas necesitan financiación, por lo que solicitan créditos a los bancos, por su parte el banco BBVA cuenta con un área dedicada exclusivamente a los negocios con PYMES que solicitan créditos no solo para comercio exterior sino también para otros fines, sin embargo pese a que el banco tiene una amplia variedad de servicios enfocados a los créditos para PYMES no cuenta con servicios más especializados para las empresas que solicitan estos créditos a fin de destinarlos a comercio exterior, y ya que 73% de las PYMES del país no exporta sus productos (El País, 2017). Se convierte en una gran oportunidad de negocio para el banco abarcando un sector que está en pleno crecimiento y que no ha desarrollado todo su potencial debido al bajo enfoque de los programas para motivar a las empresas a exportar, la alta concentración de recursos de financiación en unas pocas compañías o la desinformación sobre los procesos, de allí la importancia de la inclusión de servicios con enfoque comercial internacional para hacer un mejor acompañamiento y asesoramiento a las empresas que ya hayan solicitado un crédito con fines de comercio exterior o que estén interesadas.

### **Metodología**

Para el presente proyecto se usó un enfoque tipo mixto, en el libro Metodología de la investigación, (Sampieri, Collado, & Baptista Lucio, 2006) se afirma, “El enfoque mixto puede utilizar los dos enfoques -cuantitativo y cualitativo- para responder distintas preguntas de investigación de un planteamiento del problema” (p.755) – por lo anterior, se utilizó en la investigación debido a que era necesario recolectar y mostrar información y datos acerca de cómo están las Pymes en Colombia a nivel financiero y cuanto aportan a la economía nacional, para así lograr demostrar la efectividad de la creación de un portafolio de servicios con asesoramiento en comercio exterior, y de esta manera formular las respectivas recomendaciones.

El tipo de metodología que se empleó en el trabajo es la investigación descriptiva, ya que fue necesaria la observación directa en el banco para poder determinar las debilidades y mejoras que se podían implementar, asimismo para poder lograr el objetivo fue necesario recopilar información acerca de los servicios actualmente ofrecidos por el banco en comparación a los servicios de asesoramiento de Bancoldex y Procolombia, de este modo identificar las herramientas que se pueden incluir para mejorar el portafolio actual del BBVA.

Con el fin de enriquecer los datos y referencias del trabajo, se recurrió a diferentes fuentes de información de tipo secundaria como lo son: bases de datos, revistas, repositorios de universidades, páginas web, documentos, periódicos, libros e investigaciones competentes al tema del proyecto.

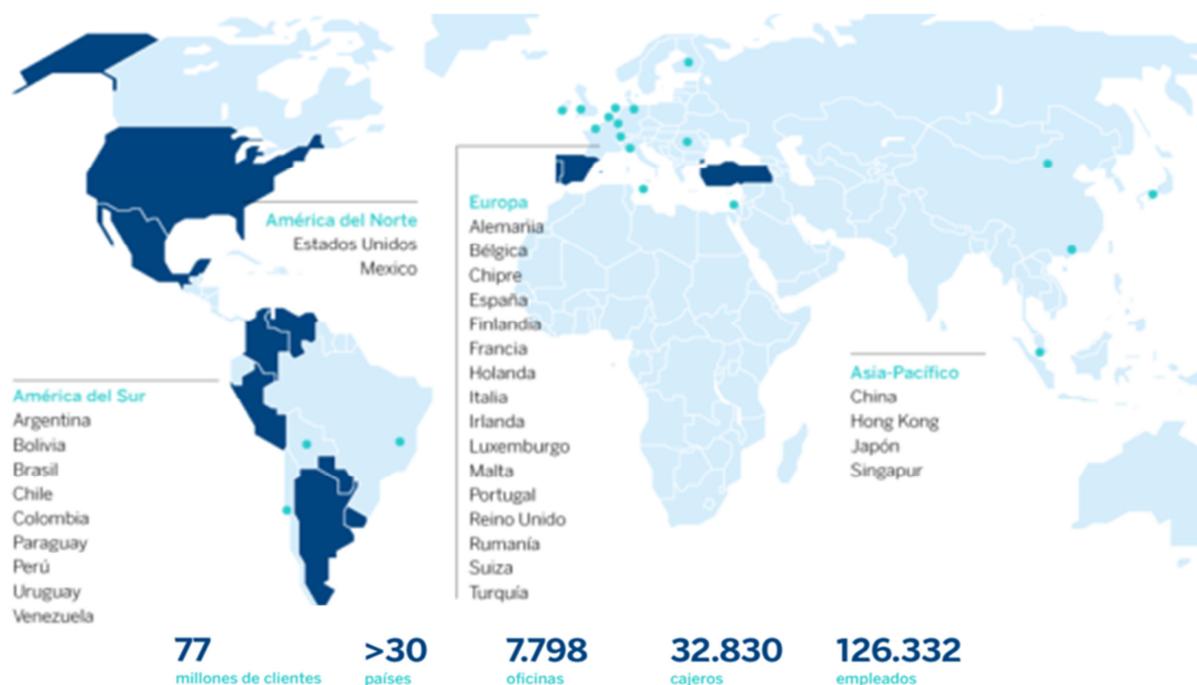
Por último, se usó un diseño exploratorio secuencial de tipo comparativo para poder realizar un análisis entre los portafolios de servicios de las entidades objeto de la investigación.

### Marco contextual

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, conocido por sus siglas BBVA, es un banco español con sede social en Bilbao y con sede principal donde realiza la dirección operativa en Madrid, Carlos Torres Vila es el presidente del banco y en BBVA Colombia está al mando Óscar Cabrera, es una de las entidades financieras más grandes del mundo, tiene sedes en España, México, América del sur, Estados Unidos, Turquía y Colombia.

En Colombia el BBVA es una entidad bancaria de primer nivel, hace parte del grupo financiero global que ofrece servicio en más de 30 países a 77 millones de clientes, BBVA es uno de los primeros bancos de la eurozona por rentabilidad y eficiencia; es la primera entidad financiera de México y cuenta además con una sólida posición en España y con franquicias líderes en América del Sur y en la región de Sunbelt en Estados Unidos. También hace presencia en Asia, con posiciones relevantes en China y Turquía, a través de alianzas con CITIC Grupo y Garantí Bank, respectivamente. (BBVA, 2019).

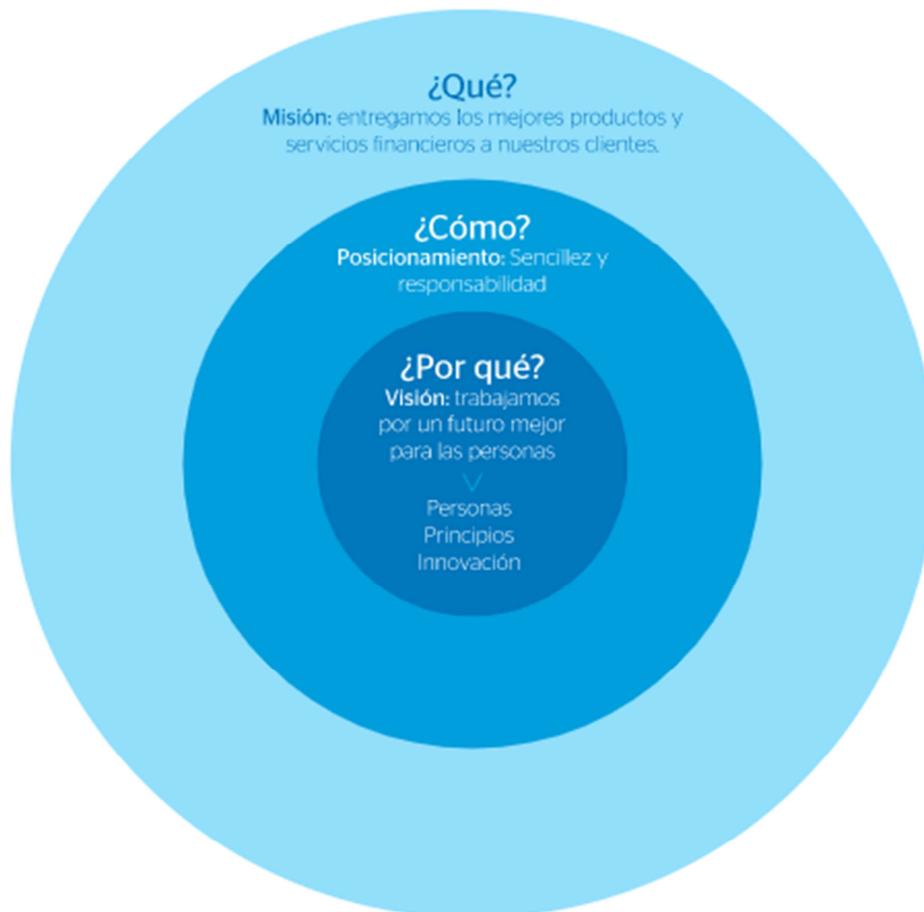
En la siguiente ilustración se puede observar la cobertura del banco a nivel global, donde se evidencia que tiene un mayor posicionamiento en lo que es el continente americano, pese a que su sucursal principal se encuentre en Europa, además cuenta con aproximadamente 7.798 oficinas y 32.830 cajeros.



**Figura 1.** Sucursales del BBVA (2019)

Tiene una trayectoria de más de 50 años en Colombia, y apoya los proyectos de desarrollo económico y social del país, con presencia en más de 122 municipios, a través de una red de 390 sucursales, además cuenta con 1300 cajeros automáticos y aproximadamente 7.136 corresponsales bancarios, gracias a su visión y apertura a la tecnología es considerado como el banco numero en uno en cuanto a banca móvil. (BBVA, 2019).

El banco fue uno de los primeros en implementar en Colombia la banca virtual que actualmente ha tenido mucho éxito y cada vez más incrementa el número de usuarios que no requieren de una oficina para realizar transacciones y operaciones sencillas, lo que resulta en un beneficio mutuo, de parte de los clientes por que le ahorra tiempo, y para el banco, ya que ayuda a reducir costos de planta física y empleados, sin embargo este es un proceso nuevo, por lo cual el banco aún mantiene sus sucursales que tienen gran cubrimiento en el territorio nacional.

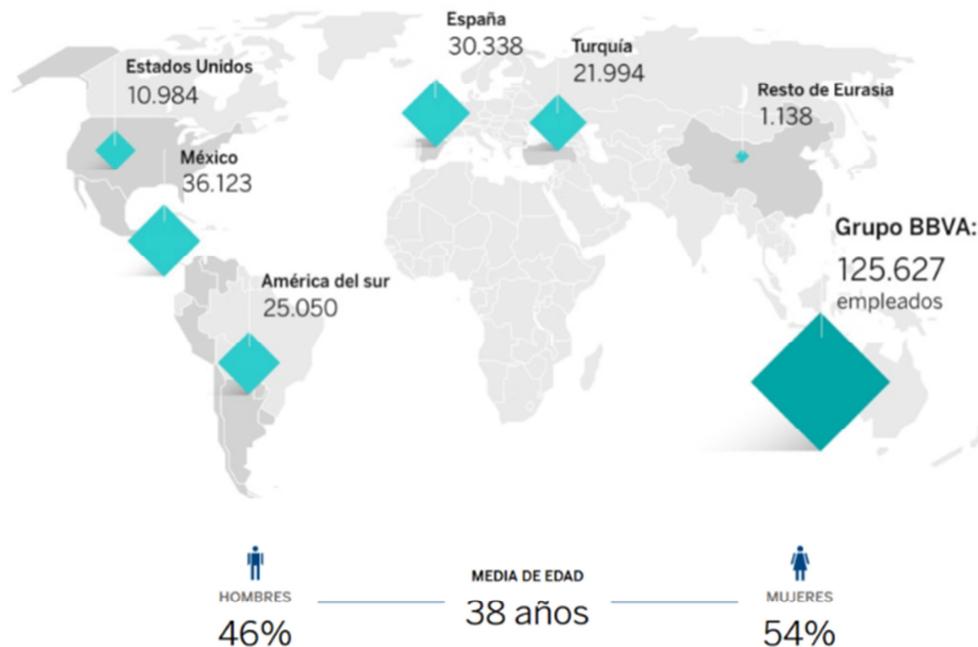


**Figura 2.** Misión y Visión, Grupo BBVA (2019)

BBVA es igualmente destacado por la variedad de productos bancarios que ofrece a sus clientes, este amplio portafolio es lo que le ha permitido destacarse de otras entidades bancarias tanto en Colombia como en el mundo.

En cuanto a la visión corporativa se resume en un proceso de transformación el cual el banco pueda adaptarse a los cambios en la industria financiera que han surgido con base a las siguientes tendencias; la primera de ellas es un entorno macro económico complicado en donde la fluctuación de las divisas, los fuertes cambios de las tasas de interés y los riesgos geopolíticos afectan a la economía; otra tendencia es la industria bancaria altamente regulada por organismos nacionales e internacionales, asimismo el cambio de las necesidades y expectativas de los clientes hace parte de las tendencias a las que el BBVA en su visión aspira anteponerse, volviéndose más competitivo y apropiándose del avance tecnológico. El propósito principal del BBVA es generar la mejor experiencia para el cliente y sus empleados donde se distinga de otras entidades por su sencillez, rapidez y transparencia, BBVA quiere ser el líder en satisfacción al cliente en los países donde presta su servicio, uno de los pilares fundamentales para lograr este cometido es igualmente mantener una retribución con sus trabajadores mediante incentivos tanto económicos como de bienestar en el lugar de trabajo.

El banco se ha destacado por su responsabilidad con las desigualdades de género, este ha apostado por mantener una cuota equitativa en sus empleados como podemos ver en la siguiente ilustración.



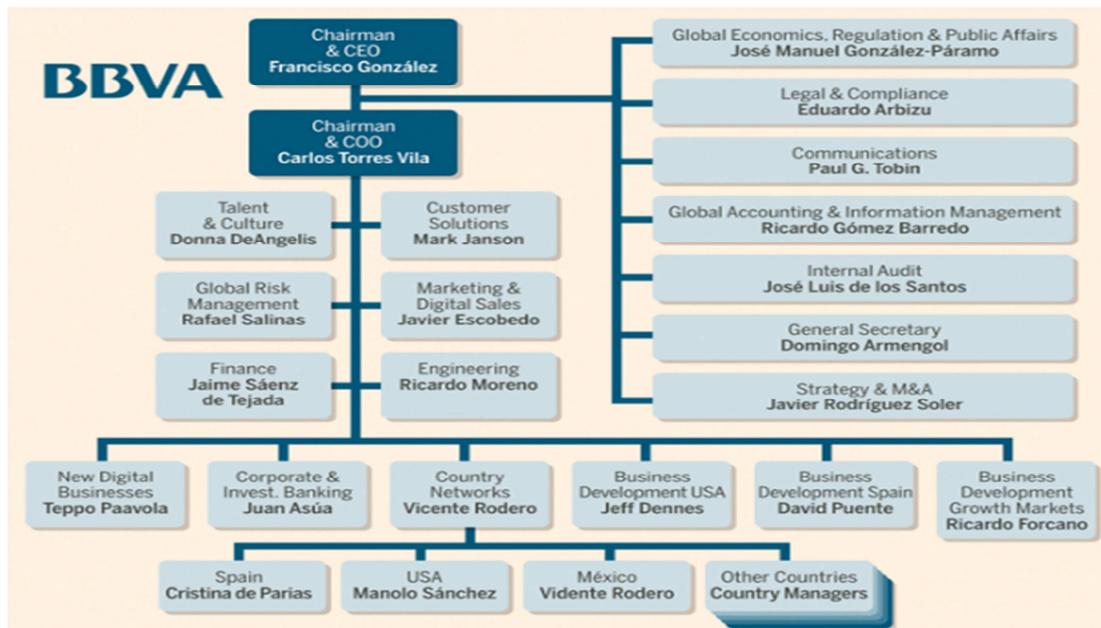
**Figura 3.** Igualdad de género Grupo BBVA (2019)

BBVA se ha destacado a lo largo de los años por su compromiso con las problemáticas sociales en los países donde se encuentra ubicado, por lo tanto, ha desarrollado programas de inversión en la comunidad lo cual ha generado que las personas tengan una fidelidad con el banco, estas inversiones se pueden observar a continuación.



**Figura 4.** Inversión en la comunidad. Grupo BBVA (2019)

En cuanto a su organización empresarial se encuentra estructurado inicialmente por su junta directiva central, ubicada en la sucursal principal de España y se desglosa en su distribución por cada uno de los países como se evidencia a continuación.



**Figura 5.** Organigrama. Grupo BBVA (2019)

Por otro lado la composición corporativa del banco se puede resumir en 7 principios los cuales giran alrededor de un compromiso con el cliente, el desarrollo de la sociedad y la vanguardia tecnológica como se puede evidenciar en la siguiente ilustración.



**Figura 6.** Principios. Grupo BBVA (2019)

Para las PYMES el banco ofrece diferentes productos, como son; cuentas empresariales, tarjetas empresariales, préstamos, coberturas y derivados, inversión y rentabilidad, servicios bancarios, banca de inversión empresas y corporaciones y por último comercio exterior. El

comercio exterior el banco ofrece servicios como pago de importación con giros financiados, paga la importación de tus mercancías tanto efectuadas como futuras con Giros Financiados, Garantiza el despacho de la mercancía y el pago de la misma a través de las Cartas de Crédito, con el transaccional BBVA net cash, recibe atención prioritaria, monitorea en línea el curso de las operaciones, entre otras cosas, financia todo el proceso productivo de las mercancías hasta llegar a la exportación, con Prefinanciación de Exportaciones, y Recibir recursos del Banco de Comercio Exterior "Bancoldex" a través de BBVA para fortalecer las importaciones y exportaciones (BBVA, 2019).

## **Capítulo I. Modelos de asesoramiento en comercio exterior que tienen Procolombia y Bancoldex, en cuanto al servicio de acompañamiento y consultoría que prestan**

La internacionalización es un gran paso que deben dar las empresas en busca de crecimiento, incluso las empresas que ya se dedican al comercio exterior deben batallar con la competencia de un mercado cada vez más tecnificado y globalizado, es responsabilidad de algunas empresas, como en este caso Bancoldex y Procolombia, de brindar el apoyo necesario ya que su finalidad es otorgar asesoramiento y servicios de consultoría, entre otros, para las empresas que buscan abrirse camino en nuevos mercados alrededor del mundo.

### **Bancoldex**

Bancoldex por su parte es una institución bancaria cuyo objetivo principal es fomentar el crecimiento empresarial en Colombia enfocado sobre todo a las exportaciones, basándose en principios de responsabilidad social empresarial buscando el mayor beneficio para las pequeñas y mediana empresas colombianas (Bancoldex, 2019).

Para lograr lo anteriormente mencionado, ofrece diferentes servicios de asesoramiento para mejorar la competitividad de las Pymes, en su portafolio de consultoría y formación, entre los cuales se encuentran los siguientes:

En primer aspecto que se ingresa a analizar es el rendimiento actual que presenta la empresa mediante una evolución metodológica del desempeño competitivo y de esta manera lograr identificar los puntos de mejora para la empresa el cual es llamado -diagnóstico inicial-; en segundo lugar, teniendo en cuenta las debilidades de la empresa, inician con el planteamiento de las estrategias que van a permitir la continuidad de la empresa a futuro, proceso que es llamado -Pensamiento estratégico-; en tercer lugar, prestan un servicio de mercadeo el cual está enfocado en encontrar el producto perfecto, para el cliente correcto, en el sitio y lugar correcto, lo que le dará a las empresas la posibilidad de ser más competitivas, este estudio se hace a escala internacional, ofreciéndole al cliente diversas alternativas.

En Bancoldex la consultoría de internacionalización sirve para que las empresas se preparen con un plan de exportación, alineado a una estrategia para fortalecer áreas que aún no están lo suficientemente preparadas para competir internacionalmente. Por otra parte, el banco presta también un apoyo para la gestión financiera, donde no solo prestan recursos sino que también asesoran en cuanto a donde destinar esos recursos dentro de la empresa, y otros apoyos para cuestiones tributarias y de producción, también da un asesoramiento sobre cómo sacarle el mayor provecho al capital humano, sobre todo en materia de conocimiento, lo

anterior claramente ligado a la responsabilidad empresarial buscando siempre el mayor beneficio para el entorno dentro y fuera de la empresa.

### **Procolombia**

Procolombia asimismo es una institución que busca promover el desarrollo del mercado colombiano a nivel internacional, uno de sus principales ejes de trabajo para el cual va dirigido uno de sus objetivos es el de generar “Marca País”, que es el reconocimiento a nivel mundial de los productos fabricados en Colombia, mediante la exaltación de la cultura plasmada en cada uno de los bienes y servicios que Colombia ofrece para exportar y así lograr un posicionamiento favorable en el mercado internacional, ofreciendo la información necesaria del estado de las exportación e importaciones colombianas actualizadas discriminando estos datos por productos de manera que los empresario puedan consultar de acuerdo al sector económico que desempeñen, son datos generales sobre la economía nacional incluidos los tratados de libre comercio (TLC) y convenios que tiene con otros países, los cuales buscan fomentar el comercio.

Respecto de los servicios ofrecidos por Procolombia para sus clientes se destaca la capacitación que brinda en cuanto al uso de herramientas para la facilitación del proceso de exportación para eso se apoya en cifras, estadísticas y proyecciones acerca del mercado internacional de manera que las empresas puedan identificar cuales países son potenciales clientes para sus exportaciones, en pocas palabras Procolombia funciona como una biblioteca sobre el conocimiento de mercados internacionales donde se centraliza la información para un mejor análisis de la misma; de igual manera ofrece consultoría para la implementación de procesos logísticos, como son las rutas tanto marítimas como aéreas, es decir el flete, dándole la oportunidad a los empresarios de tener una idea aproximada de los costos que acarrearía el proceso de exportación, únicamente deben ingresar a la plataforma el país de origen y el país de destino.

Otro de sus servicios es ofrecer información para la expansión de las empresas a mercados específicos pro medio de plataformas de consultoría, entra la cuales se encuentra “Help Desk” la que es una base de datos que proporciona el acercamiento al mercado de la Unión Europea, esta información es suministrada por la misma Comisión Europea, la plataforma ofrece la información sobre las reglas de origen que deben cumplir los productos colombianos para poder ingresar al país importador, además de los impuestos que deben pagar para ingresar a la UE, los requerimientos como lo son los sellos verdes y estadísticas sobre el mercado, adicionalmente, otra de las plataformas más importantes es “Export Access “ desarrollado por

el Banco Interamericano de desarrollo junto a Procolombia, su objetivo esta principalmente enfocado en las PYMES que buscan exportar o que están exportando en américa y el caribe, dando acceso a asesorías e información para que las empresas logren sus metas comerciales.

Procolombia tiene una base muy completa sobre la información de los Tratados de Libre Comercio, donde explica de manera detallada y sencilla para una mejor comprensión de los empresarios los tratados ya sea que estén vigentes o suscritos, además tiene un listado de los productos que se encuentran cobijados bajo aranceles preferenciales y que negociaciones se encuentran en trámite.

El objetivo principal de Procolombia como tal es la exportación y aunque ya se han mencionado varios de sus servicios, este es el de mayor relevancia, para lo anterior primero hace un diagnóstico del potencial exportador, es como un estudio de mercado que no solo le permite conocer los países en los que tiene mayor oportunidad, sino también como puede prepararse para lograr competir a nivel internacional, algo muy similar al primer punto que tiene que Bancoldex en su modelo de servicio, pero Procolombia además de eso ofrece unas guías muy completas para exportar bienes y servicios y otra para revisar la ruta exportadora donde se encuentra información sobre procedimientos y requisitos a través de 7 pasos:

Primero, Registro como exportador, Tramitar el Registro Único Tributario (RUT); segundo, Estudio de mercado y localización de la demanda potencial; tercero, Ubicación de la posición arancelaria, cuarto, Procedimientos de visto bueno; quinto, Procedimientos aduaneros para despacho ante la DIAN, sexto, Medios de pago y por último el séptimo paso Procedimientos cambiarios o reintegro de divisas , Procolombia (2019).

Procolombia y Bancoldex hacen parte de las grandes instituciones que apoyan el crecimiento de la economía colombiana, buscando apoyar el ingreso de empresas al mercado internacional, a través de la exportación de bienes y servicios, lo que beneficia a todo el país, si las compañías crecen, generan más empleo y el empleo mejor calidad de vida, además es algo indispensable volver a las empresas más competitivas para que así logren tener permanencia en el futuro.

## **Capítulo II. Determinar los servicios de asesoramiento en comercio internacional que se puedan incluir en el actual portafolio que ofrece el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria**

Actualmente BBVA ofrece una amplia gama de servicios claramente enfocados al sector financiero brindando apoyo económico a personas naturales y jurídicas, sin embargo, el banco tiene un área especializada para los créditos con PYMES, la cual se llama “Negocios fabrica”, en donde se encargan de la aprobación o rechazo de los créditos, iniciando con la verificación de la documentación junto con el análisis de riesgos respectivo, siempre buscando el beneficio del cliente, es decir la aprobación.

Las empresas piden créditos con diferentes fines, en el caso de los créditos solicitados específicamente para destinarlo a comercio internacional, para el cual el banco tiene un servicio llamado “globaliza tu empresa” que está dirigido a potencializar la internacionalización.

Para la importación brinda: Giros financiados, donde se obtiene el beneficio de financiar en dólares el pago de las importaciones para tener tasas más competitivas a plazos más flexibles, ayuda a realizar el pago de mercancías ya importadas o que próximamente se vayan a importar, además se recibe electrónicamente el soporte de las operaciones tramitadas, el monto mínimo es de USD\$5.000 con un plazo de 1 a 12 meses, otro servicio son las cartas de crédito para realiza transacciones comerciales y financieras en Euros o en la moneda local del país al que se exporta y facilitar el desarrollo de los negocios a nivel internacional, también ofrece un sistema de cobranzas para garantizar el cumplimiento de lo acordado entre las partes, de manera ágil y segura.

Para la exportación el banco recibe y envía giros internacionales desde NetCash, que es la nueva banca por internet para empresas diseñada por BBVA Continental. Esta permite gestionar la tesorería de una empresa mediante una amplia oferta de servicios de consulta y operaciones a través de Internet (BBVA, 2019), como requisito se deben crear los datos de la cuenta de destino y tener en formato digital los documentos que soporten la operación. Otro de sus servicios es la prefinanciación de exportaciones, para que las empresas logren tener liquidez en cualquiera de sus etapas productivas u operativas.

Junto con Bancoldex el banco tiene una alianza para que las empresas puedan obtener créditos en moneda extranjera buscando la mejoría y fortalecimiento para las compañías en sus labores de comercio exterior, igualmente para que tengan la facilidad de contar con liquidez y llevar a cabo el desarrollo de sus diferentes actividades, ya que además de prestar los recursos Bancoldex ofrece unos cupos crediticios de acuerdo al sector empresarial,

ubicación geográfica y el tamaño de la empresa para otorgar beneficios crediticios de plazo y tasas.

Aunque el banco BBVA tiene una amplia gama de servicios financieros de mucho beneficio, que cubren gran parte de las necesidades de las empresas, no cuenta con el servicio para el asesoramiento en Comercio exterior que si tienen Procolombia y Bancoldex, por otro lado, con la creciente necesidad de asesoramiento en comercio es importante que el banco actualice su portafolio de servicios.

De este modo la finalidad de este trabajo es estructurar el portafolio de servicios que ofrece el banco el cual se dividirá en dos ámbitos específicos de servicio, lo cuales son los siguientes: En primer lugar se busca perseguir el fin esencial del banco el cual es brindar el financiamiento para los proyectos que desea desarrollar el cliente, pero este servicio debe ir más allá del simple desembolso del dinero, debe ofrecer un servicio integral para complementar el capital dado y en lo posible aumentar el margen de ganancia de este y asimismo asegurar la inversión del banco, por lo tanto se estructuro el primer aspecto del portafolio el cual se nombró “Servicios de Financiación”.

Tabla 1.

*Servicios de financiación*

Servicio de Financiación	
Emisión de créditos moneda extranjera	Se continuará con el objetivo de servicio de la emisión de los créditos en la moneda en la cual el cliente realice sus transacciones junto con la alianza que tiene BBVA con Bancoldex.
Seguro de protección de fluctuación monetaria	Teniendo en cuenta la fluctuación diaria del mercado y sus fuertes cambios, el banco ofrecerá el servicio de un seguro que garantice la protección de la tasa del crédito y de este modo brindarle más seguridad al cliente de su inversión y aumentar la confianza del mercado
Financiamiento para fletes	Aparte de la financiación para la adquisición de productos en el extranjero el banco otorgará

	créditos especiales los cuales puedan ser destinados para el traslado de las mercancías al país de destino, contemplando todos los costos y pagos tributarios.
Apertura de inversiones en la bolsa de Valores del Banco	Se realizará un estudio de análisis de riesgos que segmentara un potencial de las empresas clientes del BBVA, evaluando su liquidez, su capacidad de endeudamiento e historia crediticia, con el objetivo de obtener y segmentar las empresas más viables para que puedan invertir en la bolsa de valores del banco “BBVA valores”

*Nota.* Elaboración propia

Con la cobertura que se ofrecerá dentro del portafolio de Financiación le brindará al cliente el capital y el concomimiento necesario para que la inversión que realice puede alcanzar el potencial y la efectividad necesaria para ser competitivo en el mercado internacional, ofrecer este portafolio permitirá al banco tener la vanguardia entre las entidades financieras.

No resulta suficiente que el banco únicamente ofrezca el servicio de financiación ya que el cliente puede tener el capital necesario para realizar la inversión que desea pero si carece de la experiencia y conocimiento dentro del mercado puede verse superado por los trámites burocráticos por lo que es necesario desarrollar un plan integral de asesoramiento y apoyo durante estas etapas administrativas y de investigación, por lo tanto se estructuro esta segundo aspecto del portafolio el cual se nombró “Servicios de Asesoramiento y Apoyo”

Tabla 2.

*Servicios de Asesoramiento y Apoyo*

Servicios de Asesoramiento y Apoyo	
Estudio de mercado	Se hará una investigación del mercado en el cual el cliente tiene interés de invertir, con el fin identificar clientes potenciales a nivel internacional para los productos que ofrece. Esto

---

	junto a una alianza con Procolombia y estructurando el estudio en base a su modelo.
Oportunidad de alianzas	Gracias a la presencia que tiene el banco en distintos países del mundo, 32 para ser exactos, el banco buscara generar alianzas dentro de los clientes PYMES a nivel internacional, de este modo lograr un cooperación mutua entre potenciales proveedores y compradores.
Servicio de asesoramiento en exportaciones	Se ofrecerá un servicio de capacitación básica y de acompañamiento para lograr una exportación efectiva basada en la guía de exportación de bienes de Procolombia, mediante una alianza estratégica con esta. Donde el cliente podrá: identificar la posición arancelaria de su producto, consultar con la Dian todos los permisos previos para lograr la exportación, el banco funcionara como intermediario para tramitar los documentos y de esta manera lograr la solicitud de autorización de embarque a la Dian; igualmente dando asesoramiento para el diligenciamiento de todos los documentos para que en un futuro la empresa pueda hacerlo por su cuenta; informar de los términos de negociación internacional (INCOTERMS) donde se le informara al cliente cómo funciona el contrato de compraventa de mercaderías y la responsabilidad que existe entre el comprador y el vendedor, además para que el cliente conozca el momento exacto en el que el riesgo se transfiere entre vendedor-comprador.  Se dará a conocer al cliente que puede hacer uso de un agente de carga o marítimo para la contratación del flete, para empresas que tengan una exportación superior a los USD 10,000 el

---

---

banco facilitara una alianza para que la empresa cliente pueda realizar el proceso mediante una agencia de aduanas.

En cuanto a los medios de pago BBVA continuara ofreciendo los servicios ya establecidos para el pago de transacciones internacionales, por medio de las cartas de crédito que ya maneja.

Por último el banco le ofrecerá al cliente la facilidad de escoger la moneda en la cual va a realizar sus transacciones.

---

Servicio de asesoramiento en importaciones	<p>El banco ofrecerá el servicio de asesoramiento para empresas que quieran iniciar un proceso de importación, ya sean personas naturales o jurídicas, para realizarlo el banco iniciara con un estudio de evaluación de potencial proveedor dentro de las empresas PYME BBVA a nivel global para así crear alianzas entre clientes, además el banco informara de acuerdo comerciales suscritos por el país que permitan a cliente acogerse a rebajas arancelarias pertenecientes al tipo de producto.</p> <p>Por otra parte el banco funcionara como intermediario entre comprador y vendedor con el fin de solicitar cotizaciones en donde se especifique forma y medio de pago, precio y responsabilidades que aseguren al cliente recibir las mercancías adquiridas y asegurarle al vendedor el pago de estas importaciones, esto último se hará mediante un canal especializado de cobranzas que ofrece el banco.</p> <p>En cuanto al embarque de la mercancía se asesorara claramente las especificaciones del</p>
--	--

---

---

	<p>INCOTERM con el que se negocie.</p> <p>También se dará asesoramiento sobre el diligenciamiento y comprensión de los documentos de importación:</p> <p>Factura comercial</p> <p>Conocimiento de embarque</p> <p>Seguros</p> <p>Certificado de origen</p> <p>Certificados fitosanitarios</p> <p>lista de empaque</p> <p>En cuestión de pagos, si se realiza a través de la carta de crédito, el importador deberá solicitarle al BBVA una apertura de crédito a favor del exportador y además le dará a conocer al cliente los pagos de impuestos que debe realizar por la transacción.</p>
<p>Asesoramiento para la estructuración de un departamento logístico empresarial</p>	<p>Capacitar al personal de la empresa en las bases del procedimiento logístico que requieren las exportaciones y las importaciones, como lo son, las rutas comerciales, mejorar las formas de embalaje, reducir los tiempos de producción y todo lo relacionados con temas logísticos.</p>

---

*Nota.* Elaboración propia

Con esta nueva implementación de servicios dentro del banco se espera mejorar de manera significativa el apoyo que se le brinda a las PYMES, resultando también en una ventaja a nivel competitivo, prestando una opción más completa y atractiva para los clientes, logrando atraer a un mayor número de empresarios, lo cual se verá a futuro reflejado en las ganancias del banco, creando una fidelidad más allá con el cliente gracias a la cercanía que se genera con las empresas que usen el servicio, las cuales tendrán muy en cuenta al banco que no solo les ayudo a financiarse, por medio de créditos, sino que también les dio el asesoramiento necesario para desarrollar su negocio.

## Conclusiones

Se puede concluir que es necesario que el banco pueda adaptarse frente a los clientes y las necesidades de un sistema globalizado y cada vez más aperturista, que requiere que sus clientes tengan una mayor competitividad y esto le resultara en ingresos para el banco.

Para lograr este cometido es necesario que el banco pueda apropiarse y adaptar los procesos que se han venido dando en otras entidades financieras y no financieras como lo son “Bancoldex” y “Procolombia” entidades que se han caracterizado por tener una trayectoria en el desarrollo de la expansión del comercio internacional en el país, estas experiencias resultaron fundamentales para entender la necesidad del cliente y como se puede estructurar el servicio desde la composición organizacional del banco.

Entendido lo anterior se pudo evidenciar que los servicios actuales ofrecidos por el banco en el ámbito de inversión extranjera resultan insuficientes para estar en la vanguardia competitiva que el sector plantea y lograr una integralidad en la prestación del servicio, donde se identificaron vacíos en el planteamiento del proceso, ya que este no iba más allá del desembolso del crédito y un mínimo acompañamiento para la inversión del mismo, de igual manera se hicieron evidentes la inexistencia de un servicio de asesoramiento para que el usuario pudiera tener una mejor comprensión de la dinámica que conlleva el incursionar en el mercado internacional.

Habiendo identificado esto se puede estructurar en un producto unificado que satisfaga las necesidades del grupo focal de este trabajo, que son las Pymes, un portafolio de servicios especialmente planteado para los créditos solicitados al BBVA por empresas que busquen hacer inversiones o transacciones internacionales.

De igual manera se pudo concluir que es necesario que dicho portafolio este conformado por dos pilares centrales *La financiación y el asesoramiento y apoyo*, la financiación cumpliendo uno de los objetivos principales del banco que es la colocación de créditos y por ende la recuperación de los mismo junto con los utilidades que este genere, y en aras de que se puedan generar esas utilidades se hace necesario que la inversión del cliente sea efectiva, aquí es donde entra el segundo núcleo que es el asesoramiento y apoyo, esto le brindara al cliente las herramientas para involucrarse en el comercio internacional.

### **Recomendación**

Para finalizar el presente proyecto, de acuerdo a las conclusiones y a la propuesta de servicios que se diseñaron para el portafolio, recomiendo:

Iniciar con una capacitación del personal que presta el servicio de asesoramiento en el banco, debido a estos son el primer contacto que tiene el cliente y son quienes tienen la responsabilidad de resolver cualquier inquietud financiera y comercial, por tal motivo se recomienda la contratación de personal especializado en comercio y negocios internacionales, cuyas capacidades y conocimientos apoyaran en gran medida al departamento encargado de la asesoría.

Diseñar planes y programas que sean atractivos para los clientes Pymes y de esta manera lograr motivarlos para que crezcan como empresa, apoyados siempre desde la parte financiera con los créditos y facilidades que ofrece el banco.

Buscar una alianza con Procolombia como la que se tiene con Bancoldex de modo que no sea solo financiera, sino que puedan ser asesorados sobre todo lo relacionado con comercio exterior y que pueda ser enriquecedor para los clientes.

Realizar una estadística sobre el número de empresas Pymes que actualmente tienen créditos o productos vinculados con el banco para poder generar por sectores una red comercial, que permita la expansión y relación entre clientes BBVA.

Ver la necesidad de incluir servicios como este, e invertir en estos, ya que contribuyen al mejoramiento y desarrollo de los grandes emprendedores colombianos y además le daría al BBVA el privilegio de ser parte de una de los pocos bancos que puedan otorgar ambos servicios, alcanzando un mayor número de clientes al cubrir esa necesidad.

## Referencias

- Bancoldex. (2019). *Bancoldex*. Obtenido de <https://www.bancoldex.com/>
- BBVA . (septiembre de 2019). *BBVA*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/informacion-corporativa/#bbva-en-el-mundo>
- BBVA. (2019). *bbva*. Obtenido de bbva: <https://www.bbva.pe/empresas/servicios-digitales/net-cash.html>
- Expansion. (04 de 05 de 2015). *expansion*. Obtenido de expansion: <https://www.expansion.com/empresas/banca/2015/05/04/55479d4022601d81678b457a.html>
- GRUPO BBVA. (2015). *GRUPO BBVA*. Obtenido de GRUPO BBVA: <https://extranetperu.grupobbva.pe/memoria2015/ibr/vision-y-mision.html>
- INNPULSA COLOMBIA. (12 de 08 de 2019). *INNPULSA COLOMBIA*. Obtenido de <https://innpulsacolombia.com/es/entrada/innpulsa-colombia-vive-la-era-del-emprendimiento-y-la-innovacion>
- OECD. (2017). *The Observatory of Economic Complexity*. Obtenido de <https://oec.world/es/rankings/country/eci/>
- OECD. (2017). *The Observatory of Economic Complexity*. . Obtenido de <https://oec.world/es/profile/country/col/>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Baptista Lucio, M. (2006). *Metodología de la investigación 5ª edición*. Mexico D.F: MC Graw Hill.