

Acceso a la información digital y cultura exportadora en el Comercio Sostenible: Estrategias de implementación y capacitación

Lesli Gonzales Cam

Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PromPerú),
Departamento de Asesoría Empresarial y Capacitación – DAEC. Lima, Perú

E-mail address: lgonzales@promperu.gob.pe / a20034597@gmail.com /
lgonzalesc@pucp.edu.pe



Copyright © 2017 by Lesli Gonzales Cam. This work is made available under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License:

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

Resumen:

El Centro de Información (Infocenter) a través de sus servicios bibliotecarios tiene como objetivo principal brindar acceso a la información especializada en comercio exterior a través de sus dos plataformas virtuales: la Biblioteca Virtual y el Repositorio Institucional promoviendo una cultura exportadora y comercio sostenible acordes a las acciones vinculadas al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Específicamente apoya al logro de los objetivos 08: Promoción del crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible con empleo productivo y decente; y el objetivo 02: Poner fin al hambre con seguridad alimentaria, nutrición y hacia una agricultura sostenible.

Desarrolla tres resultados orientados a la (1) Formación de la Colección Cultura Exportadora, (2) Organización de la Colección de Comercio Sostenible y el (3) Uso de las Colecciones. Este trabajo describe los resultados métricos de las dos plataformas utilizando el Google Analytics. Precisa las estrategias utilizadas para la implementación y capacitación así como también las acciones futuras de mejoras. Finalmente, en las conclusiones se describen las actividades que impactan positivamente en el logro de las acciones de implementación y capacitación.

Palabras clave: Información sobre Comercio exterior, Información sobre Negocios, Perú; Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Abstract:

The Information Center (Infocenter) through its library services has as main objective to provide access to specialized information in foreign trade through its two virtual platforms: the Virtual Library and the Institutional Repository promoting a culture of exports and sustainable commerce with actions linked to the fulfillment of the SDGs. Specifically support the achievement of the objectives 08: Promotion of sustained, inclusive and sustainable economic growth with productive and decent employment;

and objective 02: Put an end to hunger with food security, nutrition and sustainable agriculture.

Develops 3 results oriented to the (1) Formation of the Collection Culture Collection, (2) Organization of the Collection of Sustainable Trade and (3) Use of Collections. Moreover, it describes the metric results of the two platforms using Google Analytics. It specifies the strategies used for implementation and training as well as future improvement actions. Finally, the conclusions describe activities that positively impact the achievement of implementation and training actions.

Keywords: Foreign Trade information; Business information; Peru; Sustainable Development Objectives.

Introducción

El acceso a la información digital especializada es de vital importancia dada la competencia generalizada por las compañías que compiten por mercados, como para países que se enfrentan a la globalización y organizaciones sociales que responden a necesidades locales, donde toda organización precisa de una estrategia para ofrecer valor superior a sus clientes. PromPerú¹ como institución pública del MINCETUR² se orienta a promocionar las “Exportaciones No tradicionales” y ha desarrollado proyectos pioneros de biocomercio cuya información se encuentra disponible en la colección de Comercio Sostenible en el Repositorio Institucional.

El público objetivo son los potenciales exportadores que pertenecen a la red o circuito de atenciones de los especialistas de PromPerú o del Programa de Ruta Exportadora; además de aquellos interesados en exportar que comprenden la gran mayoría de nuestras atenciones. También cubrimos las necesidades de información de los estudiantes de universidades públicas y privadas que carecen de Bibliotecas universitarias especializadas debidamente implementadas.

La temática exportadora tiene avances significativos en la educación escolar y la implementación de escuelas de comercio exterior en las universidades públicas y privadas, lo cual ha generado un entorno favorable para el desarrollo del sector, pero aún insuficiente. Existen desigualdades de oportunidades y de participación, siendo los más favorecidos los grupos de las medianas y grandes empresas que cuentan con mejores recursos. Por ello, en este proyecto buscamos ser más inclusivos al trabajar con las micro y pequeñas empresas que presentan diversidad de condiciones personales, sociales o culturales.

La Biblioteca es el referente educativo que busca crear una cultura exportadora para la promoción de las exportaciones. Entendiéndose por cultura, en primera instancia como pensamos en las creencias, costumbres, tradiciones, artes y productos que identifican a un pueblo; sin embargo es un concepto más amplio, la cultura es la programación mental colectiva de una comunidad en un ambiente específico. Llevando este concepto a los negocios, la cultura puede definirse como las reglas y normas efectivas de conducta profesional, los límites entre comportamiento competitivo y ético y la aplicación de los códigos de conducta en las negociaciones.

¹ Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo.

² Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

El objetivo principal es promover un comercio sostenible, definiéndolo como el intercambio comercial de bienes y servicios que, además, genera ventajas sociales, económicas y ecológicas.

PromPerú: Acceso a la información, cultura exportadora y el comercio sostenible

PromPerú como organismo técnico especializado, tiene como objetivo estratégico 4 la “Generación de capacidades para la internacionalización y consolidación de una cultura exportadora”. El Plan Estratégico Nacional Exportador PENX 2025, tiene dos líneas de acción la Red Nacional de Apoyo al Desarrollo de Comercio Exterior que implica el fortalecimiento del sistema de información y atención al usuario de comercio exterior y segundo la generación de competencias en comercio exterior a través de plataformas e-learning para empresarios y emprendedores.³

Para conseguir un comercio sostenible el Perú debe fortalecer capacidades a nivel nacional y aportar políticas regionales y crear las condiciones necesarias para la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer a las futuras de forma rentable; con criterios de sostenibilidad ambiental, social y económica dentro de los procesos productivos de las empresas exportadoras.

Los ODS 08 y 02: Acciones de la biblioteca especializada por una cultura exportadora

En este contexto, PromPerú con su biblioteca especializada facilita el acceso a la información digital especializada en comercio exterior, a través de diversos servicios como: (1) capacitaciones y sensibilización a potenciales exportadores para desarrollar una cultura exportadora a través del comercio sostenible, (2) charlas informativas y capacitaciones en el uso de las herramientas TIC para búsqueda y recuperación de información a interesados en exportar, estudiantes, consultores, investigadores, gremios, instituciones públicas y sin fines de lucro y público en general.

La necesidad de fortalecer competencias educativas acordes a las necesidades del mercado, la importancia de contar con una red de apoyo al comercio, así como la relevancia de generar capacidades en el empresariado para adquirir competencias que contribuyan a su productividad, constituyen los principales retos de este pilar. Por lo cual, se necesita realizar un cambio en las capacidades para la internacionalización, que genere un incremento de la competitividad empresarial a niveles internacionales.

El objetivo 08 se adapta a nuestra labor en la promoción del desarrollo de las actividades productivas, el incremento del empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación para generar el incremento de las exportaciones No Tradicionales (Agropecuarias, Químico, Textil, Pesquero y otros.) y alentar la oficialización y el crecimiento principalmente de las microempresas. Mientras que aportamos al objetivo 02 al proporcionar información orientada a poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible; a través de la promoción del biocomercio como modelo de negocio que tiene como insumo la biodiversidad nativa del Perú.

³ Perú. MINCETUR (2015) PENX Plan estratégico Nacional Exportador 2025.

El mercado internacional está cada vez más interesado en la protección del medio ambiente y las condiciones laborales justas para los trabajadores, por lo que muchos compradores exigen que las empresas cumplan los estándares de sostenibilidad para adquirir sus productos. Las mercancías que tienen la certificación de un programa de sostenibilidad pueden entrar a los mercados más exigentes y satisfacer una demanda cada vez mayor a nivel mundial; razón por la cual las micro y pequeñas empresas peruanas requieren adaptar sus procesos productivos a los nuevos requerimientos ambientales y los estándares internacionales.

El Centro de Información Comercial (Infocenter) brinda los servicios de referencias e información, préstamos de documentos, lectura en sala y formación de usuarios; asume la responsabilidad de promocionar a la sociedad sus servicios de información en comercio exterior, con el fin de incrementar principalmente el uso de las colecciones especializadas de Cultura Exportadora y Comercio Sostenible; y como mantener el ingreso de información periódica de las colecciones de Cultura Exportadora y Comercio Sostenible. Al respecto desarrollamos 3 resultados:

1. Formación de la Colección Cultura Exportadora.

La recolección de información de la colección Cultura Exportadora se visibiliza en el Portal (SIICEX) Sistema Integrado de Información de Comercio Exterior; la genera el Departamento de Asesoría Empresarial y Capacitación principalmente a través de eventos como los “Seminarios Miércoles del Exportador”. Las ponencias responden a una malla temática de tópicos de comercio exterior dictado por profesionales especialistas que autorizan el ingreso de sus presentaciones y/o videos al Repositorio Institucional. Se cuenta con un archivo histórico que comprende desde 2013 a la fecha, 920 títulos informativos. Además incluye los videos, diversos alojados en YouTube en su canal PromPerú Oficial y el programa televisivo Exportando Perú (2015), todos debidamente organizados para su recuperación.

2. Organización de la Colección Comercio Sostenible.

Se viabiliza una colección de Comercio Sostenible a través de la gestión con los colaboradores del Departamento de Comercio Sostenible. Se cuenta en la actualidad con 589 títulos de los proyectos de Biocomercio. Se establece inicialmente canales de comunicación para compartir información periódica a ser publicada en el Portal Web del Infocenter en una nueva sección del Portal Web.

3. Uso de las Colecciones por los Usuarios.

Se ha capacitado aproximadamente a 325 personas, las capacitaciones se inician el 2016 con una periodicidad mensual en el ambiente ad-hoc que dispone de 25 computadoras para brindar capacitaciones a los exportadores. También se participó con ponencias en el Seminario Miércoles del Exportador y se actualiza el Portal Web Infocenter como medio de promoción de los materiales bibliográficos. El Infocenter dispone de un ambiente reducido de atención para los usuarios presenciales, aunque no deja de ser acogedor. La capacitación o alfabetización informacional comprende tanto el uso del catálogo en línea, manejo de base de datos, simuladores financieros o logísticos, como de herramientas informáticas de estadísticas y normas de certificación y desarrollo sostenible

publicadas por el Centro de Comercio Internacional (ITC).

El principal objetivo es incrementar la consulta de materiales bibliográficos digitales por usuarios virtuales. La métrica de los materiales impresos se efectúa por los reportes de los sistemas de software Koha (Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca) y Dspace (Repositorio Institucional) y las mediciones de las visualizaciones de los materiales digitales que se realizan a través del Google Analytics y el Dspace. Además, contamos con certificación ISO 9001 que nos permite realizar mejoras en la gestión de los procesos.

Resultados Importantes

En el Cuadro N°01, se muestra que el Repositorio Institucional tiene 589 títulos en la Colección Comercio Sostenible y 920 títulos en la Colección Cultura Exportadora. Además, la Biblioteca Virtual o Centro de Información Comercial (Infocenter) cuenta con dos Colecciones de Productos y Servicios que comprenden materiales bibliográficos impresos y digitales. En el ingreso de los títulos en la colecciones observamos un crecimiento sostenido duplicándose año a año considerando que aún no se ha culminado el 2017. En el Cuadro N°02, relacionado con el uso de las colecciones, los datos más significativos corresponden a 71,988 visualizaciones en el 2016 de la colección de Comercio Sostenible y el incremento sostenible de registros de usuarios a la Biblioteca Virtual, logrando un registro de 16,557 usuarios con un promedio aproximado de 600 nuevos usuarios que se registran mensualmente.

Tabla 1: Títulos existentes en las Diferentes Colecciones

Ítem /Año	2015	2016	2017
Cultura Exportadora	258	662	920
Comercio Sostenible	10	579	589
Otras Colecciones	23	283	306
Totales	291	1524	1815

Fuente: Dspace/Google Analytics, actualizado al 10/07/2017

Tabla 2: Uso de las Colecciones

Ítem /Año	2014*- 2015	2016	2017	Totales
#Títulos en el Repositorio	548	1025	1815	----
#Títulos únicos visualizados Repositorio	294	2295	1756	----
Visualizaciones Repositorio	4,496	71,988	10,280	86,764
Usuarios registrados Biblioteca Virtual	4,270	8,631	3,656	16,557

Fuente: Dspace/Google Analytics, actualizado al 10/07/2017

*Solo Biblioteca Virtual

Estrategias de implementación y capacitación

Las acciones actuales se orientan:

- Contratación de consultorías externas principalmente para la catalogación de las publicaciones digitales.
- Designación de presupuesto para soporte informático especializado en Koha y Dspace, considerando que el área de informática no tiene expertos en estos sistemas.
- Plan de marketing para la difusión de los materiales bibliográficos (Portal web Infocenter, Redes sociales y enlaces en Portal Institucional.)
- Plan de capacitación a usuarios sobre el uso del catálogo con otras herramientas de inteligencia comercial disponibles de acceso libre.
- Plan de seguimiento y monitoreo de estadísticas de uso de las colecciones.

Las futuras acciones de mejora se orientarán:

- Identificación de usuarios recurrentes y fidelizarlos como nuestros usuarios que hacen uso frecuente del catálogo en línea para aplicarles encuestas de usabilidad, contenido temático y desarrollar acciones de mejoras como el envío de alertas bibliográficas.
- Recolección de los contenidos del Aula Virtual (plataformas e-learning) que se asociarán al Repositorio Institucional.
- Plan de capacitación y gestión de conocimiento personalizado por Departamentos para el ingreso de información al Repositorio.
- Seguimiento del plan de marketing y capacitación a usuarios.

Conclusiones

- Los contenidos temáticos de comercio sostenible se orientan a incrementar la competitividad de las empresas pero asociada principalmente a nuestra biodiversidad y articulación de la cadena de valor que empieza desde el productor, acopiador, proceso, distribuidor, comercializador y termina con el consumidor que le da mayor valor agregado con certificaciones a los productos peruanos.
- La gestión del conocimiento con grupos pequeños de trabajo y personalizados permite el crecimiento de las colecciones de forma más autónoma y actualizada como resultado se obtiene una actitud positiva y de mayor dominio o empoderamiento del uso de los catálogos en línea.
- La capacitación o alfabetización es el proceso de aprendizaje más importante para desarrollar las competencias informáticas e informacionales; no sólo orientada a la búsqueda y recuperación de información del usuario que realiza la consulta sino también en el proceso de catalogación de los ítems por los grupos de trabajo de la misma institución que la generan.

Agradecimientos

A los compañeros de la Sub Dirección de Desarrollo Exportador, especialmente al Departamento de Comercio Sostenible que hace posible los resultados del presente informe, y a Ana María Talavera Ibarra por su apoyo en la edición del documento.

Referencias

Perú. MINCETUR (2015) PENX Plan estratégico Nacional Exportador 2025. Pág. 69 -70.

<http://repositorio.promperu.gob.pe/repositorio/handle/123456789/166>

Maldonado, Caridad (2017). Departamento de Comercio Sostenible. PromPerú. Biocomercio: Información estadística. (2017)

http://repositorio.promperu.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1772/Biocomercio_informacion_estadisticas_2017_keyword_principal.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ONU. Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos (actualizado 13 de julio de 2017)

<http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/>

ONU. Objetivo 2: Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible (actualizado 13 de julio de 2017)

<http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/hunger/>

Anexo 01: Portal web Infocenter

<http://infocenter.gob.pe/>

<http://centrodeinformacion.promperu.gob.pe/>

infocenter centro de información Comercial

Ir a Catálogo infocenter

Quiénes somos | Servicios | Fuentes de información | Contáctanos | Preguntas Frecuentes | Biblioteca virtual | [Regístrate aquí](#)

Exportar

Centro de información para el **exportador**

Talleres, seminarios, guías prácticas y mucho más. Presenciales y en línea.

[Inscríbete aquí](#)

PUBLICACIONES MÁS DESTACADAS

- ANUARIO DE INGENIERÍA DE LA INDUSTRIA DE LA VESTIMENTA 2017
- PERFIL LOGÍSTICO DEL SECTOR DE PISCO PARA EXPORTACIÓN A LA FEDERACIÓN RUSA

ÚLTIMAS PUBLICACIONES

- SMR&S Consultores
- Quiepe Loyola, Natalia Jussein
- Quiepe Loyola, Natalia Jussein
- Quiepe Loyola, Natalia Jussein
- Perú.
- Rondinelli, Ruben
- Perú.
- Perú.

VIDEOS DESTACADOS

Centro de Desarrollo Em...

- [Centro de Desarrollo Empresarial](#)
- [Moca japonesa](#)
- [La transición hacia una industria verde.](#)
- [Desarrollo en el procesamiento de los alimentos](#)
- [Intercambio Comercial con el Perú](#)

CAPACITACIONES

Diligencias previas a la d...

- [Diligencias previas a la destinación aduanera](#)
- [Marketing on line](#)
- [CRO: Optimización de la tasa de conversión](#)


ENLACES DE INTERÉS

Anexo 02: Repositorio Institucional

<http://repositorio.promperu.gob.pe/repositorio/>

<https://youtu.be/vsK2lk3Br8Y>

Repositorio Institucional



DSpace Principal

Buscar en DSpace

[Ir](#)

[Búsqueda avanzada](#)

Listar

Todo DSpace

- [Comunidades & Colecciones](#)
- [Por fecha de publicación](#)
- [Autores](#)
- [Títulos](#)
- [Materias](#)

Mi cuenta

- [Acceder](#)
- [Registro](#)

Descubre

Autor

- [PromPerú \(393\)](#)
- [MINCETUR \(100\)](#)
- [Mendez Cabezas, Luis Enrique \(30\)](#)
- [Sanquineti Ascencios, Israel \(20\)](#)
- [Quispe Farfán, Percy Hugo \(19\)](#)
- [Biocomercio Andino \(18\)](#)
- [Amésquita Palacios, Guadalupe \(16\)](#)
- [Ganoza Alemán, Juan Carlos \(16\)](#)
- [Ingar, Vanessa \(16\)](#)
- [Perú Biodiverso \(16\)](#)
- [... más](#)


Materia

- [Capacitaciones \(580\)](#)
- [CNPB - Comisión Nacional de Promoción del Biocomercio \(575\)](#)
- [Exportaciones \(400\)](#)
- [Comercio exterior \(222\)](#)
- [Biodiversidad \(127\)](#)
- [Mercado \(104\)](#)
- [Marketing \(97\)](#)
- [Turismo \(93\)](#)
- [Acceso a los mercados \(88\)](#)
- [Alimentos \(78\)](#)
- [... más](#)

Fecha

- [2010 - 2017 \(1422\)](#)
- [2000 - 2009 \(394\)](#)
- [1999 - 1999 \(7\)](#)

RSS Feeds








Dirección de Exportaciones

Comunidades en DSpace

Elija una comunidad para listar sus colecciones

- [Imagen País](#)
- [Promoción de las Exportaciones](#)
- [Promoción del Turismo](#)

Añadido Recientemente

	<p>Título: Oferta Financiera de Comercio Exterior Autor: PromPerú; Fecha: 2017-07-05</p>
	<p>Título: Exportando.pe N° 20 Autor: PromPerú Fecha: 2016-12-15</p>
	<p>Título: Exportando.pe N° 19 Autor: PromPerú Fecha: 2016-12</p>
	<p>Título: Exportando.pe N° 18 Autor: PromPerú Fecha: 2016-10</p>
	<p>Título: Exportando.pe N° 17 Autor: PromPerú Fecha: 2016-06</p>

Anexo 03: Biblioteca Virtual (Catálogo en línea)






Catálogo

Catálogo de bibli ▼ Todas las bibliotec ▼ Búsqueda avanzada | [Búsqueda de autoridades](#) | [Nube de temas](#)

Su búsqueda retornó 46 resultados.

Refine su búsqueda 1 2 3 4 5 [Siguiente >>](#)

[Seleccionar todo](#) [Limpiar todo](#) Agregar a: ▼ Relevancia ▼

- 1. [Amazon Your Business, oportunidades y soluciones en el bosque tropical](#)
por Brouwer, Meindert. No hay imagen de cubierta disponible
Tipo de material: Libro; Formato: impresión regular; Forma literaria: no ficción; Audiencia: Especializado;
Editor: Brunnik 2007
Disponibilidad: **Items disponibles para préstamo:** Centro de Información Comercial [AMB 11.04 M481] (1).
★★★★★
Acciones: Guardar en listas Agregar al carrito
- 2. [Estudio de la oferta para los productos camu camu, sacha Inchi y paiche](#)
por Perú Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo 
Tipo de material: Libro; Formato: impresión regular; Forma literaria: no ficción; Audiencia: Especializado;
Editor: Lima Prompex 2005
Disponibilidad: **Items disponibles para préstamo:** Biblioteca de Exportaciones [SITC 057 147 2005] (1).
★★★★★ (2 votos)
Acciones: Guardar en listas Agregar al carrito
- 3. [Perú productos naturales](#)
por Perú Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo 
Tipo de material: Libro; Formato: impresión regular; Forma literaria: no ficción; Audiencia: Especializado;
Editor: Lima PromPerú 2010
Acceso en Línea: [Versión digital](#)
Disponibilidad: **Items disponibles para préstamo:** Biblioteca de Exportaciones [SITC 0 P87] (2).
★★★★★ (1 votos)
Acciones: Guardar en listas Agregar al carrito
- 4. [Sacha inchi. Buenas prácticas agrícolas para el cultivo de Sacha Inchi \(Plukenetia volubilis Linneo\) = Sacha inchi. Good agricultural practices for cultivation of Sachi Inchi \(Plukenetia volubilis Linneo\)](#)
por Perú Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales no Arancelarias 
Edición: 1ª edición
Tipo de material: Libro; Formato: impresión regular; Forma literaria: no ficción; Audiencia: Especializado;