

MADE
in
GERMANY

2019

Julio - Septiembre



Deutsch-Bolivianische
Industrie- und Handelskammer
Cámara de Comercio e Industria
Boliviano-Alemana



EXPERIENCIA DEL CLIENTE



Esta versión digital es auspiciada por:



Esta versión digital es auspiciada por:



Viaja con tu
Tarjeta de Crédito BNB
y disfruta de los beneficios exclusivos Visa.



Visa Luxury Hotel Collection, más de 300 hoteles.



Beneficio por retraso de equipaje



Servicios Médicos de Emergencia Internacional



Seguro de Pérdita del Equipaje



Y mucha más.

Revisa los términos y condiciones o solicita una tarjeta ingresando a www.bnb.com.bo

Desde
1872

BNB Banco Nacional de Bolivia



Christian Schilling
Presidente



Rodolfo Richter
Gerente General

Estimados Lectores:

Nos complace presentar la tercera edición 2019 de nuestra revista trimestral "Made in Germany" con el tema central "Experiencia del cliente". Entendiendo a ésta como el conjunto de experiencias que se tiene con una empresa o marca durante el tiempo en el que haya una relación de servicio. Mientras mejor sea la experiencia del cliente, mayor es la fidelización de éste. Por ende, establecer y entregar una buena experiencia del cliente constituye per se en una ventaja competitiva. Es por ello que la experiencia del cliente se ha convertido en el foco de atención de muchas empresas y Start-ups en todo el mundo. ¿Cómo mejorar la experiencia del cliente? ¿Por dónde empezar? ¿Cuáles son las nuevas herramientas?

En el marco del tema central de nuestra revista, los artículos principales abarcan la temática desde dos aspectos diferentes. Por un lado, presentamos la experiencia digital del cliente, los retos que un país como Alemania debe enfrentar en este ámbito y los cambios de paradigmas necesarios para establecer una experiencia digital eficaz. Por otro lado, con la apertura del Laboratorio de Experiencias del Banco de Crédito S.A. presentamos cómo la experiencia del cliente se manifiesta y avanza en Bolivia. Mostrando así los impulsos existentes en nuestro país a raíz de la creciente demanda de clientes.

En cuanto a ferias, damos a conocer el calendario de las ferias más importantes que se llevarán a cabo en los próximos meses en Alemania. De forma más detallada presentamos la IGW Berlín 2019 (feria líder mundial de la industria alimentaria, agricultura, horticultura y jardinería) y la ITB Berlín (feria líder mundial de turismo). Brindando de esta manera, importante información sobre las tendencias mundiales en estos dos sectores y sus mercados. También presentamos un reportaje sobre la Feria Internacional de Santa Cruz (Expocruz 2019), donde organizamos por noveno año consecutivo el Pabellón de la Unión Europea con la participación de más de medio centenar empresas e instituciones, que exhibieron sus productos y servicios a más de 400.000 visitantes.

El departamento de la Formación Profesional Dual informa sobre la visita de una Delegación de Lima en el marco del intercambio, que se realiza anualmente entre los institutos de formación profesional de Lima y La Paz. Por otra parte, presenta el viaje de conocimiento del sistema dual y formación profesional a Suiza y Alemania como un hito para crear un Programa Nacional de Formación y Capacitación Técnica Profesional con enfoque Dual y Certificación de Competencias Laborales en el Sector de Agua y Saneamiento. El viaje fue organizado por la GIZ y COSUDE y contó con la participación de representantes del Ministerio de Medio Ambiente y Agua, SENASBA, EPSAS, UMSA, UAGRM y la AHK.

Junto a estos artículos informativos, les presentamos también los talleres, seminarios, las capacitaciones, las delegaciones y otras actividades destacadas que organizamos durante los últimos meses en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz. Además de noticias de actualidad sobre Alemania y noticias sobre nuestros Miembros.

Aprovechamos la oportunidad para saludar y dar una cordial bienvenida como nuevos Miembros a las empresas: "CASSUR S.R.L.", "Escuela Europea de Negocios", "File Server", "Planifica Consultores", "Seguros Provida S.A."

Además, damos la bienvenida a Sisa Neuweiler que desde agosto ocupa el cargo de Directora del departamento de Medios y Comunicación de la AHK. También saludamos al nuevo equipo de pasantes: Jamie Frankenstein, Linus Piesch, Elena Frimmersdorf, Laura Klinkert, Martin Schwindler y Laura Choque a quienes les deseamos mucho éxito en la oficina.

Finalmente los invitamos a disfrutar de un artículo sobre la autobiografía de Johann König, que se convirtió en uno de los galeristas más importantes de Alemania a pesar de tener una discapacidad visual.

¡Les deseamos una grata e interesante lectura!

Fomentado por:



en virtud de una decisión del Bundestag alemán

MADEinGERMANY

julio - septiembre 2019



La feria mundial de la industria del turismo - la ITB Berlin - continúa su curso y pronostica otro año positivo para el 2020. Con ello la feria sigue subrayando su posición como la feria líder mundial de bienes de consumo a pesar de numerosas incertidumbres económicas como Brexit o conflictos comerciales en la industria internacional del turismo.



Mayormente la experiencia del cliente necesita de más indicadores clave de rendimiento (KPIs) que ayuden a determinar cómo cada punto de interacción entre la empresa/marca y el cliente contribuyen a la experiencia global de un producto o servicio. Es así que la identificación de estos puntos de interacción/de contacto es clave. Con la digitalización y las nuevas tecnologías muchos de estos puntos de interacción han cambiado o se han multiplicado. Razón por la que la experiencia del cliente ha adquirido tanta importancia en empresas/marcas y Start-ups. Se puede hablar de un cambio de paradigma existente: de la era del producto a la era del cliente.

Contenido

Editorial Made in Germany	Actualidad Alemania Notas Cortas Alemania	Delegación Delegación empresarial: Tecnología ferroviaria	Ferias Calendario de ferias en Alemania Expocruz 2019 IGW Berlin ITB Berlin	Tema Central Alemania Digital Customer Experience (DCX)	Tema Central Bolivia Nuevos hitos en la experiencia del cliente en Bolivia
pág. 3	pág. 6	pág. 8	pág. 10	pág. 16	pág. 18
Formación Dual Intercambio FDP Viaje de conocimientos	Eventos Eventos AHK	Noticias Miembros Noticias Miembros	Nuevos Miembros Nuevos Miembros	Bienvenid@s Bienvenid@s	Varios La Mirada de Johann
pág. 19	pág. 20	pág. 24	pág. 27	pág. 28	pág. 30

julio / septiembre 2019	Edición Sisa Neuweiler	Diagramación Sisa Neuweiler	Presidente Christian Schilling <i>Drogueria INTI S.A.</i>	Presidente Honorario Fernando Knaut <i>Multitec Ltda.</i>	Directores Propietarios Emilio von Bergen <i>La Papelera S.A.</i>	Directores Suplentes Norbert Honnen <i>Honnen Ltda.</i>	Representantes Santa Cruz: Norbert Honnen <i>Honnen Ltda.</i>
Contacto / Publicidad Sisa Neuweiler sn@ahkbol.com Tel.: 2795151 Cel.: 72072274 www.ahkbol.com	Redacción Amparo Condo (AC) Carol Dorado (CD) Carola Borda (CB) Elena Frimmersdorf (EF) Graciela Gómez (GG) Huáscar Cajías (HC) Jamie Frankenstein (JF) Laura Choque (LC) Laura Klinkert (LK) Liam Lowdon (LL) Linus Piesch (LP) Martin Schwindler (MS)	Sergio Heredia (SH) Sisa Neuweiler (SN) Vanessa Salcedo (VS)	Vice-Presidente Guido Hinojosa <i>C.A.I.S.A.</i>	Tesorero Jens Heymert <i>Intercom Ltda.</i>	Roberto Zenteno <i>Banco Nacional de Bolivia S.A.</i>	John Prado <i>Siemens Bolivia S.A.</i>	Cochabamba: Gerardo Wille
	Impresión Hermenca Ltda.		Tesorero Adjunto Jorge Fiori <i>Banco BISA S.A.</i>	Gerente General Rodolfo Richter	Bernd Stahmer <i>Corimex Ltda.</i>	Jorge Rubin de Celis <i>Inversiones y Servicios Generales SRL</i>	
					Franklin Antezana <i>Tecnopor S.A.</i>	Ariel Vargas <i>Sociedad Industrial Molinera S.A.</i>	
						Andres Kieffer <i>Kieffer & Asociados S.A.</i>	
						Christian Kyllmann <i>Hansa Ltda.</i>	
						Patricia Reznicek <i>Monopol Ltda.</i>	
						Pablo Lara <i>Industrias Lara Bisch S.A.</i>	

44 POR CIENTO

La cuota de electricidad generada a partir de fuentes renovables en Alemania alcanzó un récord en el primer semestre de 2019, indican datos de la Asociación Alemana de Economía Hídrica y Energética (BDEW) en base a cálculos preliminares.

Los fuertes vientos, en particular, hicieron que las energías renovables llegaran a cubrir el 44 por ciento del consumo de electricidad en el país. En el mismo período del año anterior, la cuota fue del 39 por ciento.

Según el informe de la asociación, las turbinas eólicas en tierra produjeron la mayor cantidad de electricidad verde, con 55.800 millones de kilovatios por hora, un 18 por ciento más que en la primera mitad de 2018.

Las instalaciones fotovoltaicas suministraron alrededor de 24.000 millones de kilovatios hora, mil millones más que en el mismo período del año pasado. La energía eólica marina se incrementó en un 30 por ciento hasta alcanzar los 12.000 millones de kilovatios hora.

De otras fuentes de energía -sobre todo biomasa y energía hidráulica- proceden, según los datos presentados, 36.700 millones de kilovatios hora. Estos son 500 millones más que en el primer semestre de 2018. (SH)

Fuente: deutschland.de



ALEMANIA, CAMPEÓN MUNDIAL EN INNOVACIÓN



Alemania es el país más innovador del mundo. Esto no es elogio, es lo que afirma el Foro Económico Mundial. Pero también tiene sus puntos débiles.

“Alemania es actualmente el líder en innovación, sobre todo gracias a la velocidad con la que desarrolla nuevas tecnologías, como los automóviles sin conductor”, según la evaluación. Ningún otro país ha dominado el proceso desde la idea hasta el producto de forma tan perfecta. Además de su capacidad de innovación, la estabilidad económica de Alemania también es excelente, con una baja inflación y un bajo nivel de endeudamiento. (SH)

Fuente: deutschland.de

DEBATE SOBRE LA VACUNA

¿Obligatoriedad de la vacunación? Sobre ello se debate en Alemania.

Fiebre, dolores de garganta, tos: lo que parece un resfriado puede complicarse, por ejemplo, cuando se trata de sarampión. Una vacuna puede ayudar. Eso tiene validez para muchas enfermedades. La cuestión de si debería ser obligatoria por ley para toda la población desató en Alemania un fuerte debate. Algunos políticos no excluyen que la vacuna se declare obligatoria. Otros desean que se informe mejor.

Alemania aboga internacionalmente por la vacunación y apoya a la Alianza Global para las Vacunas y la Inmunización (GAVI) hasta 2020 con 600 millones de euros. (SH)



Fuente: deutschland.de

EMPRESAS ALEMANAS PREOCUPADAS POR LA ECONOMÍA GLOBAL

La demanda de productos alemanes está disminuyendo en todo el mundo, especialmente en ingeniería mecánica y fabricantes de automóviles. El sector minorista, sin embargo, está satisfecho con el aumento de las ventas.



La economía alemana es cada vez más pesimista sobre el futuro. Una encuesta realizada por la Asociación Alemana de Cámaras de Industria y Comercio (DIHK) reveló que el 27 por ciento de las compañías alemanas internacionalmente activas esperan un deterioro en la economía. Como razón principal, los representantes de la compañía llamaron a una economía global de enfriamiento y conflictos comerciales globales, especialmente entre los Estados Unidos y China.

Pero no todas las empresas exportadoras alemanas se ven afectadas. Después de todo, uno de cada cuatro (24 por ciento) espera que la situación se relaje y mejore pronto. La gran mayoría asume que inicialmente se mantendrá con el status quo.

El llamado saldo de expectativas de las mejores y peores calificaciones alcanzó un valor negativo por primera vez desde el inicio de la encuesta del DIHK. Para la encuesta, se encuestaron más de 4.500 empresas miembros de las Cámaras de Comercio Exterior de Alemania.

Particularmente notable es una disminución en la demanda, sobre todo entre los fabricantes de maquinaria y automóviles, pero los servicios también se ven afectados, dijo el DIHK y redujo su pronóstico para el crecimiento de las exportaciones alemanas este año a solo el uno por ciento. En el otoño de 2018, el DIHK había pronosticado un aumento de 2.5 por ciento en las exportaciones alemanas para 2019. (SH)

Fuente: zeit.de

EL SELLO «MADE IN GERMANY»

Productos de Alemania y la UE son, de acuerdo con un estudio, los más populares del mundo.

De alta calidad y larga vida útil: cualidades que muchas personas en todo el mundo asocian con productos que llevan el sello “Made in Germany”. Originalmente fue utilizado para advertir de plagios baratos de Alemania. Fabricantes de cuchillos de Sheffield, Inglaterra, se quejaban entonces de imitaciones de baja calidad de sus productos provenientes de Alemania. Así surgió el “Made in Germany”, que en muy corto tiempo se transformó en un sello de calidad.

Hoy, los productos “Made in Germany” son conocidos en todo el mundo por su alta calidad. Y más aún: “Made In Germany” es incluso el sello de país de origen más apreciado del mundo. Encuestados fueron 43.000 consumidores en 52 países.

En los lugares dos y tres figuran “Made in Switzerland” y “Made in EU”. Los sellos de Gran Bretaña, Suecia, Canadá, Italia, Japón, Francia y Estados Unidos ocuparon los siguientes lugares. Alemania se distingue, según los encuestados, sobre todo, en las categorías “calidad” y “seguridad”. Los productos suizos convencer, particularmente, en las categorías “símbolo de estatus” y “autenticidad”. (SH)



Fuente: deutschland.de



DELEGACIÓN EMPRESARIAL TECNOLOGÍA FERROVIARIA

Con el encargo del Ministerio Federal de Economía y Energía de Alemania (BMWi), La Cámara de Comercio e Industria Boliviano-Alemana (AHK) organizó en cooperación con la Cámara de Comercio e Industria Peruano-Alemana y el consultor SBS Systems la visita de una delegación empresarial alemana a Perú y Bolivia. Esta visita tuvo lugar del 06 al 10 de mayo del presente año.

13 empresas alemanas

Dicha delegación estaba compuesta por 13 empresas alemanas enfocadas en tecnología y servicios para los campos de construcción ferroviaria y tecnología como también de transportes ferroviarios. La delegación realizó un viaje de cinco días a Perú y Bolivia, buscando promover las relaciones comerciales entre Perú, Bolivia y Alemania. Fue acompañada por un representante del BMWi, uno de la Asociación Alemana de la Industria Ferroviaria (VDB) y uno de SBS, nuestro Partner en Alemania.

Intercambio de conocimientos

En cuatro de los cinco días se realizaron conferencias, reuniones individuales de negocios y visitas institucionales como técnicas con el objetivo de fomentar la cooperación bilateral y el intercambio de opiniones sobre innovaciones, tecnologías y oportunidades de negocios. Brindando así a empresas bolivianas y peruanas una oportunidad única de intercambio de conocimientos, visiones y contactos con empresas alemanas.

Primer día en Bolivia: Sesión informativa

Durante el primer día (miércoles 8 de mayo) la AHK planificó, en conjunto con la Embajada de la República Federal de Alemania (Embajada Alemana), en La Paz - Bolivia una sesión informativa para los participantes. Se tocaron temas como la economía y la política de Bolivia. Asimismo, el Dr. Jorge Gomez de la empresa «Dr. Gomez» comentó sobre los best practices para el trabajo. Y el señor Michele Molinari de la empresa «Molinari Rails» presentó sus experiencias construyendo el Tren Urbano en Cochabamba. Los participantes obtuvieron de esta manera un panorama más claro de Bolivia - mezclando el conocimiento teórico con el práctico.

Por la tarde los participantes se trasladaron al Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda, donde se llevó a cabo una conferencia de prensa con el Viceministro de Transporte Jorge Sardán. Ahí la AHK aprovechó la oportunidad para reiterar su

compromiso con el desarrollo de Bolivia, ofreciendo el contacto al sector privado alemán para cualquier proyecto estratégico del Estado. Asimismo, los representantes del BMWi, de la Embajada Alemana, la Asociación Alemana de la Industria Ferroviaria y la gerencia de la AHK mostraron su apoyo al proyecto del Bioceánico y su intención de crear lazos de cooperación e intercambio de conocimientos duraderos como beneficiosos para ambos países.



Foto: Reuniones B2B durante el segundo día

Segundo día: Presentación de las compañías alemanas

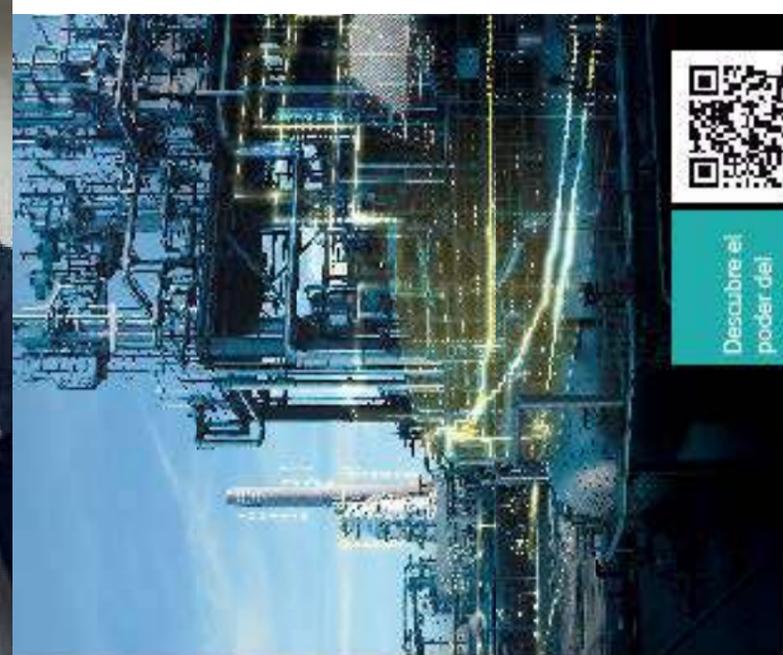
Los empresarios alemanes presentaron sus productos y compañías ante representantes del sector ferroviario boliviano durante el segundo día. El evento fue presidido por las palabras del Gerente General de la AHK (Rodolfo Richter) y de los representantes de la Embajada Alemana y del BMWi. También contó con presentaciones de la Unidad Técnica de Ferrocarriles (dependiente del Viceministerio de Transportes), del BMWi y una introducción de la Asociación Alemana de la Industria Ferroviaria (VDB). Por otro lado, se llevaron a cabo reuniones B2B, donde se crearon conexiones concretas entre empresas bolivianas y alemanas.

Último día: Visita del Tren Metropolitano en Cochabamba

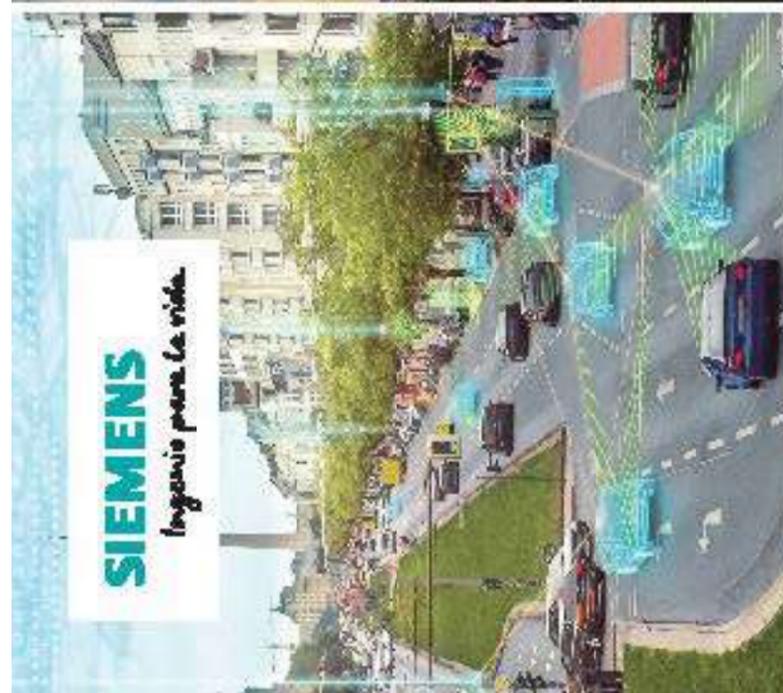
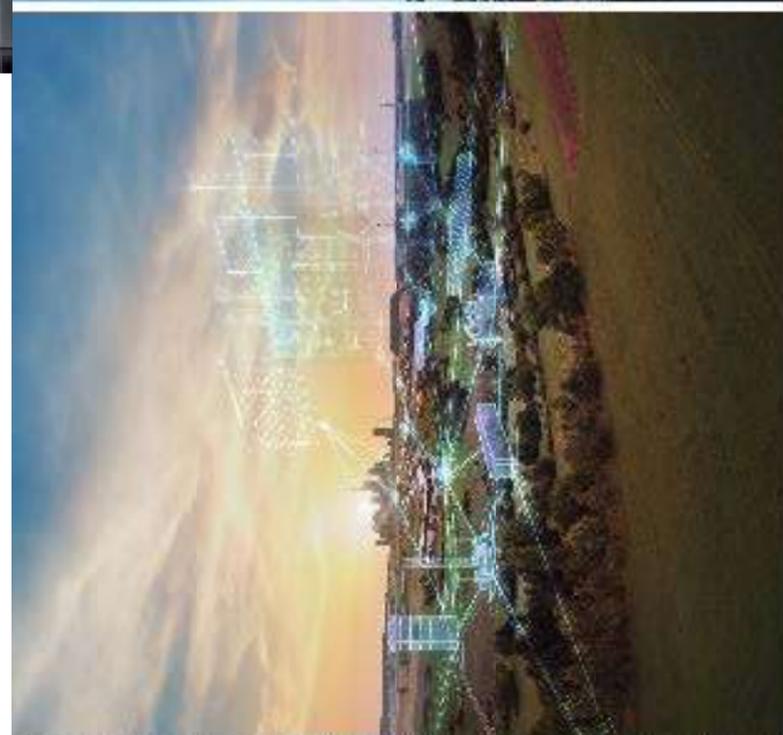
Para el último día la delegación viajó a Cochabamba, donde se visitó la construcción del Tren Urbano. Las empresas alemanas se presentaron ante los técnicos de la Unidad Técnica de Ferrocarriles y compartieron aspectos técnicos del rubro.

Con este tipo de proyecto la AHK no sólo busca acercar las economías de ambos países, sino también a las personas, estrechando lazos de negocios y de amistad.(HC)

*ACHSE Lateinamerika GmbH, Ferrostaal Equipment Solutions GmbH, FOGTEC Brandschultz GmbH, ILF Beratende Ingenieure GmbH, Intelligence on Wheels, Leica Geosystems AG (te- chnet rail 2010 GmbH), Molinari Rail Systems GmbH, RITTER Starkstromtechnik GmbH & Co. KG, Schaeffler Technologies AG & Co. KG, Schwihag GmbH, Sim Impex GmbH, TENSOR, Voith Turbo



Descubre el poder del ingenio



Ayudamos a que el mundo siga en movimiento.

Somos una compañía global enfocada en brindar soluciones para la electrificación, automatización y digitalización con un amplio portafolio de sistemas para la generación y transmisión de energía, la infraestructura inteligente y la industria que llevarán a su negocio a alcanzar su máximo potencial.

www.siemens.com.bo



DOMOTEX

10. - 13.01.2020
Hannover

www.domotex.de
Feria mundial de textiles,
pisos y tapizados



17. - 26.01.2020
Berlin

www.gruenewoche.de
La feria más grande del
mundo de nutrición,
agricultura y horticultura.



29.1. - 02.02.2020
Nürnberg

www.spielwarenmesse.de
Feria internacional del
juguete.



02. - 05.02.2020
Köln

www.ism-cologne.com
La mayor feria mundial
de dulces y aperitivos.

CALENDARIO DE FERIAS EN ALEMANIA

Enero - Marzo
2020

Mayor información:
Departamento de Ferias,
Liam Lowdon: ll@ahkbo.com
Tel.: +591 72092231



05. - 07.02.2020
Berlin

www.fruitlogistica.es
Principal feria del
comercio internacional
de frutas.



04. - 08.03.2020
Berlin

www.itb-berlin.com
Feria mundial del
turismo.



15. - 17.03.2020
Düsseldorf

www.prowein.es
Feria monografica
internacional del vino y
bebidas espirituosas.



10. - 12.03.2020
Düsseldorf

www.esexpo.com
Feria con el congreso
para la producción y el
almacenamiento de la
energía renovable.



Feria Internacional de Santa Cruz 2019

Foto: Stand oficial de Alemania en la Expocruz 2019

Del 20 al 29 de septiembre se llevó a cabo la cuadragésima cuarta versión de la Feria Internacional de Santa Cruz (Expocruz). Una vez más, Expocruz se constituyó en una de las plataformas de negocios más importantes del país con la participación de 1.554 expositores nacionales, 731 expositores extranjeros de más de 60 países y la afluencia de 430.991 visitantes.

Intenciones de negocio positivas

En cuanto al desempeño de la muestra ferial, se habrían generado \$us 102,1 millones en intenciones de negocios, mientras que la Rueda de Negocios, organizada por CAINCO, alcanzó \$us 202,8 millones en intenciones de negocios en los tres días de intensas reuniones.

Participación de la República Federal de Alemania

La feria contó con la presencia de varias delegaciones y representaciones internacionales, entre ellas destacó la trigésimo primera participación oficial de la República Federal de Alemania con un stand informativo organizado en coordinación con el Ministerio Federal de Economía y Energía - BMWi, la Asociación Alemana del Sector de Ferias y Exposiciones - AUMA, la empresa ASFC GmbH y la Cámara de Comercio e Industria Bolíviano-Alemana.

El stand oficial de la República Federal de Alemania, ubicado en el Pabellón de la Unión Europea, brindó a los visitantes una atención personalizada en temas de economía, industria, comercio, cultura y educación. Además de las estaciones interactivas de información disponibles para los visitantes, se proyectaron cortometrajes en un cine construido dentro del stand oficial.

51 empresas representativas

Por noveno año consecutivo organizamos el Pabellón de la Unión Europea que contó con la participación de 51 empresas e instituciones expositoras quienes presentaron productos y servicios de varios de los Estados Miembro de la Unión Europea. A lo largo de los 2.500 m2 de superficie se exhibió maquinaria, equipos industriales, equipamiento y material para el hogar y oficina, equipos e insumos médicos y hospitalarios, cosméticos, accesorios, servicios hoteleros, alimentos y bebidas entre otros.

Reconocidas marcas europeas fueron presentadas en el pabellón, entre ellas: Asber, Babe, Berentzen, Bosch, Cattabriga, Ciclon Energy Drink, Codý s, Colnatur, Cortes, Czechvar, Diesel Technic, Domus, Edelmeister, Eisenkraft, Erdinger, ESPA, Fabriano, Formoline, Guca, Husqvarna, Kärcher, Kum, Mahle, Maped, MWM, Ritter Sport, Sadipal, Schaeffer, Schogetten, Stabilo, Stihl, Tagliavini, Toskani, Uhu, Wella Profesional, Wilo, Yves Rocher, Zinco y varias más.

Fuera del pabellón pudimos saborear las especialidades alemanas y el Biergarten del Restautante Reineke Fuchs. También se pudo apreciar en exteriores la amplia oferta de vehículos alemanes como AUDI, BMW, Mercedes Benz, Porsche y Volkswagen.

Experiencia de más de seis décadas

La AHK Bolivia tiene una experiencia de más de seis décadas organizando participaciones grupales de empresas expositoras y visitantes en ferias alemanas y bolivianas. Esto garantiza un servicio personalizado, de la más alta calidad y enfocado en la eficiencia, rentabilidad y el éxito de nuestros expositores.

La próxima versión de la Expocruz se llevará a cabo del 18 al 27 de septiembre de 2020. (VS)





IGW Berlin 2019

Foto: Visitantes en los predios de la IGW Berlin 2019

Spoontainable ganador de Startup-Days

En muchas áreas de exhibición se encontraban innovaciones e ideas de negocios sostenibles, especialmente muchas empresas emergentes presentaron sus productos en el stand conjunto de la industria alimentaria alemana o en la sala Berlín. Los ganadores de los Startup-Days en el marco de la Semana Verde 2019 fueron los iniciadores del proyecto financiado por el público «Spoontainable». En este caso se trata de cucharas de helado sostenibles y comestibles hechas a base de fibras de cacao. Según la fundadora Amelie Vermeer, este producto debería reemplazar las cucharas de plástico y contribuir así a la reducción de desechos.

Expositores, visitantes profesionales y privados llegan a una conclusión positiva

Más del 80 por ciento de los expositores hicieron un balance positivo de su participación en la feria y continuarían participando en un futuro en la Semana Verde. Asimismo, muchos consideran la feria muy adecuada para probar la aceptación del usuario final sobre productos nuevos. Para cada segundo expositor, los contactos políticos en la IGW juegan un papel importante. Tres cuartas partes de los expositores califican el resultado comercial como bueno o muy bueno; por otra parte, dos tercios esperan un negocio posterior positivo. Los siguientes objetivos de la participación en la feria eran las más importantes para los expositores: la "Presentación de la empresa / Cuidado de imagen", "Información para el usuario final" y "Venta al usuario final". Estos objetivos se alcanzaron en gran medida.

Más del 90 por ciento de los visitantes profesionales estaban con su visita (muy) satisfechos. Asimismo, muchos calificaron la gama de servicios como positiva.

El 40 por ciento posee la facultad para tomar decisiones en su empresa o institución. Los visitantes profesionales provenían principalmente de los sectores de la agricultura / silvicultura, del comercio (minorista, mayorista y comercio exterior) y de la industria alimentaria.

Alrededor del 90 por ciento estaban satisfechos con el resultado comercial de su visita. Casi cada segundo visitante profesional pudo establecer contactos para su actividad profesional. En el contexto empresarial/profesional, el interés entre los visitantes profesionales fue especialmente en las áreas de exhibición "Alimentos y bebidas", "Agricultura / Silvicultura" y "Bio".

Muy satisfechos con su visita se mostraron más del 90 por ciento de los visitantes privados, que también visitarían la Semana Verde en un futuro. De igual modo más del 90 por ciento de los visitantes privados calificaron la gama de servicios como positiva. Estos se interesaron principalmente en las áreas de exhibición "Alimentos y bebidas" y "Jardines" como también en el sector orgánico. Entre las exhibiciones especiales destacaron en el público la "Blumenhalle", la "Tierhalle" y la "Markthalle / Streetfood".

Semana Verde - factor económico importante para Berlín

La Semana Verde generó a través de los gastos de los visitantes y expositores una entrada de poder adquisitivo de alrededor de 150 millones de euros para la región de la capital. Alrededor de 3.000 representantes de medios de 65 países fueron acreditados este año. Sobre todo la cobertura internacional de los medios de comunicación, que incluyen reportajes sobre la economía y la cultura y las actividades recreativas de la capital, han generado un efecto publicitario adicional, del que la ciudad se beneficia a largo plazo. (LL)

Semana Verde 2019: Hoy en la Semana Verde - mañana en el comercio

Nuevamente alrededor de 400.000 visitantes de ferias y congresos, consumidores alegres gastan 51 millones de euros y la cumbre International «Agribusiness» cuenta con una presencia fuerte del Gobierno Federal y un mundo de experiencias únicas para el público

La feria International Green Week Berlin nuevamente ha destacado este 2019 su importancia como la feria mundial principal de agricultura, nutrición y horticultura. Al igual que el 2018, este año entre el 18 y 27 de enero acudieron aproximadamente 400.000 visitantes de ferias y congresos a las salas de exhibición. Entre ellos 85.000 visitantes profesionales de 75 países. La digitalización de la agricultura y las zonas rurales, la víspera del Brexit y la política agrícola europea común, las discusiones sobre el "bienestar animal" y el "etiquetado de alimentos", la calidad, la seguridad y las condiciones de producción de nuestros alimentos como también la garantía de la alimentación mundial bajo el crecimiento demográfico fueron entre otros los temas más discutidos en la Semana Verde 2019. Productores intercambiaron opiniones con el sector del comercio sobre la cadena de valor y suministro. El enfoque principal fueron los alimentos y las bebidas regionales.

"Davos der Landwirtschaft" con la Canciller Federal Angela Merkel

El Foro Mundial para el Alimento y la Agricultura (GFFA) se mantuvo bajo el lema "Agricultura digital - Soluciones inteligentes para la agricultura del futuro". En el foro "Davos der Landwirtschaft" habló la Canciller Federal alemana Angela Merkel por primera vez ante los Ministerios de Agricultura y Ministros de 75 países como también ante los representantes de numerosas organizaciones internacionales.

La Canciller incidió particularmente en las oportunidades de la digitalización, para combatir el hambre mundial, pero también para ejecutar los objetivos del Acuerdo de París sobre el cambio climático a través de una agricultura sostenible.

Sin embargo, la transformación digital significa para muchos países un gran avance, que está vinculado a cambios culturales enormes, así afirmó Merkel. "Para que el ser humano se mantenga en el centro de las cosas, necesitamos regulación, un marco que brinde seguridad jurídica", exigió la canciller. Tal marco debe ser acordado a nivel internacional. Por último el Ministro Federal Klöckner hizo un balance: "En el Foro Global para el Alimento y la Agricultura nos hemos entendido con más de 70 Ministerios de Agricultura de todo el mundo a un nivel internacional digitalizado - un gran avance."

Dr. Christian Göke, presidente de Messe Berlin GmbH:

"La Semana Verde ha marcado en sus 93 años de historia otro hito. Nunca antes había sido tan concisa la presencia de la política federal, encabezada especialmente por las apariciones del Presidente Federal Steinmeier, la Canciller Federal Merkel y el Ministro Federal Klöckner. Esto subraya la relevancia social de los temas discutidos aquí."





ITB Berlin 2019

Foto: Stand oficial del estado alemán Turingia en la ITB Berlin 2019

ITB Berlín 2019 - Robusto y sólido:

El motor de crecimiento global, la industria turística, continúa su curso. La demanda global se mantiene estable, la ITB Berlín como un barómetro económico confiable; El número de visitantes profesionales incrementó - 160,000 visitantes en total.

Crecimiento sin disminución a un alto nivel

A pesar de una desaceleración económica, la industria de viajes global sigue disfrutando de una demanda sumamente estable. Al final de la ITB Berlín, el sector global pronostica otro año positivo en el ejercicio 2019. El balance de la exposición de cinco días en el Centro de Exposiciones de Berlín: un incremento de 3% de visitantes profesionales entorno a unos 113.500 participantes en general. La ITB Berlín continúa subrayando, aún en tiempos de numerosas incertidumbres económicas como Brexit o conflictos comerciales, su posición como la feria líder a nivel mundial de la industria del turismo internacional.

"La ITB Berlín, como la plataforma líder en la industria global de turismo, recibe en tiempos de incertidumbre general un significado de mucha importancia. El encuentro personal, como medida para fomentar la confianza y el intercambio directo entre socios comerciales de todo el mundo, es aún en un mundo digitalizado y con canales de comunicación de última generación irremplazable. De esto vive la ITB Berlín", dijo el Dr. med. Christian Göke, Presidente de la Gerencia de la Messe Berlín.

Éxito a nivel internacional

Tanto visitantes profesionales como expositores se mostraron extremadamente satisfechos con la ITB Berlín 2019. Según una encuesta, estos le dieron a la feria las mejores calificaciones en temas de innovación. De esta manera la ITB Berlín festejó el estreno del segmento de Tecnología, Tours y Actividades (TTA). El éxito de la ITB también continúa a nivel internacional. Después de la ITB Asia en Singapur y la ITB China en Shanghai, la Messe Berlín organizará para el 15 al 17 de abril 2020 la primera ITB India en Mumbai. Para el futuro de la industria del turismo, India es considerada uno de los mercados de origen más importante.

La ya completamente reservada ITB Berlín es estimada como un barómetro económico confiable y una brújula que marca tendencias para la industria mundial de turismo. El Congreso ITB Berlín, reconocido por ser un gabinete estratégico y un im-

portante impulsor en la industria del turismo, volvió a ser el centro de atención de muchos visitantes profesionales.

Este año estuvo compuesto por personas altamente calificadas y de todo el mundo. La exposición más grande del mundo también sigue su curso popular entre los visitantes privados: Los días sábado y domingo visitaron numerosos visitantes privados las 26 salas de exhibición por debajo de la Torre de Radio de Berlín para informarse e inspirarse.

El garante de la demanda estable del "producto viaje" está actualmente en Alemania, según las palabras del Dr. med. Christian Göke, por la condición robusta del mercado laboral y por consiguiente el estado de ánimo positivo de los ciudadanos alemanes para consumir. Dr. Christian Göke dice: "Según los resultados del análisis del sector del turismo alemán, muchos alemanes han viajado en la temporada de viajes 2018 como nunca antes al extranjero. Las vacaciones cuentan en nuestra sociedad como una necesidad básica. Con este argumento la industria del turismo ha comenzado el nuevo año. Sin embargo, muchas personas en Alemania apuestan a repetir el record del verano 2018 y desean decidir sus planes de viaje a corto plazo con la vista al pronóstico del tiempo."

Con las palabras del Dr. Christian Göke, hay buenas razones para suponer que para la industria global el año de viajes 2019 será satisfactoria: por un lado, la industria del turismo ha aprendido a lidiar con las consecuencias de una coyuntura débil. Por otro lado, los consumidores no han dejado contagiarse de la pérdida de optimismo, que actualmente está ganando terreno en la economía global.

Entre el 6 y 10 de marzo del 2019 se presentaron en el campo ferial de 26 salas más de 10.000 empresas expositoras de 181 países y regiones a los visitantes. La próxima ITB Berlín tendrá lugar del miércoles 4 al domingo 8 de marzo 2020. (LL)

Realiza el seguimiento de tus
transferencias al exterior mediante e-BISA



Esta es la manera más fácil y segura de hacer un
seguimiento en tiempo real y comprobar
que tu dinero llegó a su destino.





Más valor para el diálogo digital con los clientes

Cientes satisfechos incrementan el volumen de negocios. Muchas empresas - también en Alemania - han reconocido la importancia de la fidelidad digital de clientes, pero aún se encuentran en los inicios de la implementación de la Experiencia Digital del Cliente (DCX). A menudo impiden los silos de datos y las estructuras rígidas de las empresas una interacción consistente y una experiencia positiva del cliente a través de todos los canales.

La digitalización produce un gran ganador: el cliente. A través de internet, el rey cliente, puede comparar ofertas en muy poco tiempo y hacer pedidos. La mejor relación de calidad y precio está a menudo a tan solo un mouse click. Empresas con sitios web lentos y de visibilidad reducida o con procesos de pedidos complicados pierden. El cliente migra - a menudo a Amazon. El comerciante online más grande del mundo es considerado el maestro de la Experiencia Digital del Cliente (DCX). La empresa se concentra en sus clientes y quiere mejorar su experiencia de compra digital. Entiende lo que los clientes necesitan y les da exactamente lo que quieren - a menudo basado en un uso inteligente de datos.

¿Pero dónde se encuentran las empresas alemanas en la Experiencia Digital del Cliente? ¿Tienen su mirada dirigida a las necesidades de sus clientes? ¿Con qué retos deben enfrentarse en la construcción de una relación (digital) con el cliente? Sobre esto se intercambiaron, hace poco y a raíz de una invitación de COMPUTERWOCHE, ideas de nueve empresas en una discusión formato Round-Table.

El foco aún no está en el cliente

Algo está terminantemente claro: Las empresas alemanas han reconocido la importancia de las relaciones con clientes y la lealtad de clientes en la digitalización, pero en la implementación la mayoría de las empresas todavía debe ponerse al día. Boris Bohn, Director General de la consultora digital Arithnea, lo resume al punto justo: "En el camino hacia una muy buena Experiencia Digital del Cliente, estamos en los primeros cinco metros de 100." Y continúa: "Las empresas han reconocido que existen diferentes puntos de contacto para dirigirse al cliente. Pero en la estructuración concreta y general todavía estamos a un principio."

Una de las razones para el retraso de la aplicación del DCX podría ser también una visión errónea sobre el cliente. "En Alemania, en muchas empresas el cliente y sus necesidades no están

en el foco central, sino solamente sus cualidades compradoras y de usuarios de productos que la empresa fabrica. Esto también se aplica a los productos digitales", explica Christian Schacht, Vicepresidente de Experiencia Digital del Cliente de Capgemini en Alemania.



Boris Bohn, Arithnea
Foto: Michaela Handrek-Rehle

En su opinión, muchas empresas no saben lo que los clientes realmente esperan. Como ejemplo, cita la industria automotriz con sus aplicaciones modernas e interconectadas. "Productos alemanes a menudo necesitan una hora para configurar las aplicaciones correspondientes, en cambio en Tesla solo necesitan cinco minutos. La facilidad de uso es diferente", así Christian Schacht.

Los procesos en muchos sitios web tampoco encajan debidamente. "El frontend de muchos sitios web es atractivo, al cliente se lo guía bien y es tomado de la mano, pero cuando quiere comprar, el proceso de pago es demasiado complicado o su método de pago preferente no es respaldado. El visitante interrumpe la compra y cambia a otro proveedor", dice Dominik Lorenz, Key Account Manager de Creditreform Boniversum.

Del monólogo al diálogo

Los ejemplos clarifican: La Experiencia Digital del Cliente (DCX) es algo más que clientes potenciales comprando productos. Otros aspectos como la satisfacción del consumidor, el conocimiento de la marca (Brand awareness) o la experiencia con el servicio y el producto juegan un papel importante. "Las empresas alemanas ahora ya no pueden diferenciarse tanto como antes a través de sus productos. La DCX ha ganado en importancia. Debemos ir del monólogo al diálogo con los clientes para descubrir sus necesidades y luego poder ofrecer las soluciones adecuadas", demanda Orhan Dayioglu, líder de transformación de ventas en Showpad, proveedor de una plataforma de ventas y marketing.

El objetivo es recoger al cliente con sus necesidades actuales en todas las fases del proceso de compra (Customer Journey) y ofrecer una experiencia del cliente óptima. A esto corresponde un servicio rápido y eficiente, a lo mejor con contenido personalizado y una experiencia consistente de todos los canales de venta.

Superar los límites de departamentos empresariales

"Un plantamiento integral en una era digital es cada vez más importante para la fidelización de los clientes. Gracias a nuevas tecnologías, las empresas pueden dirigirse a través de muchos más canales a sus clientes. Para que clientes tengan una experiencia integral, las empresas necesitan entre otros una mejor base de datos, que garantice la integración de datos de un CRM, del Marketing, de un ERP o del Controlling, así como las interfaces de departamentos. Además, deben disolver los silos en la organización y desarrollar la mentalidad correcta como también las competencias adecuadas", dice Vanessa Dommnich, manager de Batten & Company, una empresa consultora centrada en marketing y ventas.

Un IT ágil es necesario - ¿con o sin estándares?

La base técnica para el éxito de la Experiencia Digital del Cliente es un sistema ágil de IT, que permite interconectar los datos del cliente desde diferentes silos. "Las empresas necesitan alta velocidad en el mercado y deben ser ágiles especialmente en el frontend, para poder reaccionar rápidamente a las necesidades de clientes. Aquí a menudo existe una discrepancia grande entre los sistemas internos de planificación de los recursos institucionales o de gestión de los inventarios, con ciclos de publicación largos, y los modernos microservicios. En la integración los usuarios deben encontrar un buen equilibrio", afirma Jürgen Spieß, Director de Ventas y procurador de SHE, proveedor de servicios IT.

Se trata, según Dommnich, de combinar los datos y la información sobre los clientes de diferentes secciones empresariales y fuentes de datos: "Los departamentos individuales tienen que transmitir sus datos entre sí. También debería existir un equipo de Omni-Channel, en el que todos los expertos del mundo online y offline trabajen juntos de principio a fin. Muchas entidades todavía tienen dificultades con esto", así Dommnich.

Asimismo, el director general de Arithnea, Boris Bohn, demanda cambios organizativos y de mentalidad sobre departamentos separados: "Las estructuras internas constituyen un gran obstáculo para centrarse en el cliente. Las empresas tienen que volcarse de izquierda a derecha, integrar departamentos y sus datos. Colegas de IT, ventas, marketing y servicio, que antes tenían poco que ver entre sí, deben intercambiar su información."

Mediante la digitalización, las empresas de todos los rubros disponen ahora más que nunca de datos sobre las necesidades, las formas de razonamiento y de comportamiento de sus clientes. "El truco está en recaudar, evaluar y crear valor añadido al tesoro de datos con la ayuda de Data analytics, la inteligencia artificial y el aprendizaje automático", así continúa Jürgen Spieß. Data analytics e inteligencia artificial también proporcionan clasificaciones de consultas a través de chat, la mensajería o el correo electrónico con el Bot, para enviarlas a un equipo adecuado y el cliente así pueda llegar a una persona de contacto competente.

Una pequeña discusión surgió entre los participantes de la mesa redonda sobre, si las compañías deberían confiar en estándares o en las soluciones desarrolladas por ellos mismos de IT para un mejor DCX. Frank Sinde, de Damovo, recomienda a las empresas que implementen rápidamente casos de uso para mejorar la experiencia del cliente con las aplicaciones de nube estandarizadas. "Sistemas como Salesforce ofrecen interfaces entre un CRM y el servicio, muestran procesos probados "listos para usar" y son relativamente rentables. Una solución individual sobrecarga mucho más el presupuesto, requiere considerablemente más recursos de personal y tiempo de implementación."



Foto: Vanessa Dommnich, Batten & Company
Foto de: Michaela Handrek-Rehle

Jens Thuesen de BSI da contra: "Empresas, que quieren diferenciarse a través de la experiencia del cliente, no deberían basarse en estándares. Deberían ser valientes y optar por una de sus mejores soluciones. Nunca es una buena idea confiar solamente en un fabricante. Se trata, en cambio, de elegir la mejor solución y el asociado adecuado. Pero esto también significa que: La integración de diferentes soluciones es fundamental."

El Director General de Arithnea, Boris Bohn, aconseja a las empresas optar por microservicios flexibles y sustituir arquitecturas monolíticas existentes. Los microservicios están formados por módulos independientes, sin conexión directa y con una operatividad completada. Estos son por ejemplo en tiendas en línea componentes como la búsqueda de productos, realización de pedidos o los catálogos. Los módulos proporcionan juntos la funcionalidad general de una aplicación a través de APIs.

"Tan solo un proveedor de Software no puede ser tan rápido como el mercado. Los microservicios son, por lo tanto, el modelo arquitectónico del futuro", dice Boris Bohn. "El reto está en integrar y orquestar los diferentes módulos sin fisuras. Si resulta esto, las empresas con un IT ágil pueden reaccionar rápidamente a las necesidades y deseos de sus clientes". (HC)



Nuevos hitos en la experiencia del cliente en Bolivia

Marcelo Trigo, (Gerente general BCP) y Rodrigo Valdez (Gerente de la División de Soluciones Digitales y Experiencia al Cliente)
Foto: economy.com.bo

4to congreso organizado por la CBCIC

La Cámara Boliviana de Empresas de Contacto e Interacción con Clientes (CBCIC) organizó en mayo 2019 el 4to congreso con la temática principal: la experiencia del cliente. Más de 200 ejecutivos de las empresas más representativas de Bolivia se reunieron el 15 de mayo, con el interés de mejorar las experiencias de sus usuarios.

El congreso contaba con la participación de seis expositores de Alemania, Argentina, Bolivia, Chile, y Colombia. Estos presentaron nuevas herramientas estratégicas para fortalecer mejores prácticas empresariales como también las tendencias mundiales en el ámbito de la experiencia del cliente. Los participantes fueron informados sobre los siguientes temas: "Diseño para la innovación tecnológica en Customer Service (Chile)", "Conact Center centrado en la experiencia de Clientes (Argentina)", "Rentabilidad a partir de la Experiencia y Digitalización de la relación con clientes (Colombia)", "Tecnologías Disruptivas y su impacto en la gestión de los negocios (Alemania)", "Caso Telecom: Fusiones de culturas en escenarios competitivos (Bolivia)" y por último "El toque humano en la transformación digital (Bolivia)".

Encuentro corporativo organizado por la franquicia EXMA

Por otro lado la franquicia EXMA organizó en septiembre 2019 un encuentro con cinco expertos en experiencia de marketing y atención al cliente en la ciudad de La Paz. Más de 500 ejecutivos de distintas ramas y rubros se reunieron en una jornada dedicada al proceso de interacción entre el cliente y la empresa.

Este evento fue el resultado de una alianza estratégica entre EXMA, la Cámara Nacional de Comercio y el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz con el objetivo de impulsar proyectos de involucramiento social empresarial en el municipio de La Paz. El evento también sirvió como marco para la presentación del estudio "Customer Experience en Bolivia" realizado por EXMA Bolivia, en colaboración con GALILEO - Investigación Científica de Mercado.

Sergio Siles, Secretario Municipal de Desarrollo Económico del municipio de La Paz:

"Este evento lo que hará es juntar a diferentes líderes empresariales de las diferentes ramas y rubros en La Paz, para tocar este tema tan importante y poderlos fortalecer en estrategias de marketing totalmente diferentes e innovadoras. Así que nos sumamos a esta actividad con la seguridad de que nuestros emprendedores podrán fortalecer sus capacidades."

BCP abre laboratorio para innovación de banca digital

En un sentido ya más práctico, el Banco de Crédito de Bolivia S.A. (BCP) ha lanzado este 2019 su Laboratorio de Experiencias, el XLAB BCP, que está dedicado al desarrollo de productos y servicios útiles tanto para el negocio como para brindar nuevas y cómodas experiencias al cliente. Con esto el BCP ha anclado a sus clientes en el centro de sus decisiones, pensando desarrollar tecnologías y servicios acorde a su demanda.

XLAB trabaja con AGILE

EL XLAB del BCP trabaja con la metodología AGILE, que empresas conocidas como Spotify, YouTube, Netflix y Whatsapp utilizan y está basada en sacar pruebas y preguntarle luego al cliente que le parece. Según la respuesta del cliente se vuelve a sacar una prueba y nuevamente se le pregunta. Además la metodología permite que varias personas desde diferentes áreas de trabajo se unan con un objetivo común - solucionar un problema. Así se quiebran estructuras, paradigmas y se empodera a los colaboradores.

Miguel Solís Haillet, Gerente de la División Gestión y Desarrollo Humano, dice que la visión del BCP es pasar de la era del producto a la era del cliente.

Tendencia en Bolivia no es importada

Las innovaciones del BCP apuntan también a los servicios digitales, ya que un 80% de las transacciones se realizan por plataformas digitales y solo un 20%, por ventanillas. "Lo que está pasando en Bolivia no es una tendencia que importamos de otro lugar. Es que hay un crecimiento acelerado de transacciones hechas en plataformas digitales y en plataformas electrónicas porque el cliente está abandonando la agencia.", dice Rodrigo Valdez, Gerente de división de Transformación Digital Y Experiencia al Cliente del BCP.

Este ejemplo muestra las innovaciones importantes que se están dando en Bolivia en la temática de la experiencia del cliente y también la relevancia de ir con los cambios acelerados a través de la digitalización y las nuevas tecnologías. Asimismo, el ejemplo apunta a la demanda grande y el interés de ejecutivos para mejorar las experiencias de sus usuarios con herramientas innovativas, rentables y al par con las tendencias mundiales. (SN)

Fuentes:
eju.tv; economy.com.bo; lostiempos.com;
noticiasfides.com/economía; libreempresa.com.bo

Un programa variado para el intercambio con la Formación Dual de Lima

En agosto contamos con la visita de 14 estudiantes y 2 docentes de la Formación Profesional Dual (FDP) de Lima. Este intercambio se realiza anualmente entre los Institutos de formación profesional de Lima y La Paz.

En una visita a la GIZ (Sociedad Alemana para la Cooperación Internacional) se conoció el trabajo en energías renovables (Programa PEER) y en gestión de aguas entre Perú y Bolivia (CO-TRIPE). La Cámara de Comercio e Industria Boliviano-Alemana (AHK) informó sobre su trabajo en el país, los proyectos de formación profesional dual (Capacitación dual en hotelería) y perspectivas económicas en Bolivia (Explotación de Litio, Corredor Bioceánico).

Nuestras nuevas empresas formadoras "Flor de Leche" en Achochalla y "Planta Médica" en Coroico mostraron sus procesos de producción ecológicos en la elaboración de quesos y medicinas naturales. El programa incluyó, una visita a "Droguería Inti", empresa fundadora de la FPD y ejemplo de la industria farmacéutica boliviana.

Agradecemos el apoyo brindado por la GIZ y nuestras empresas formadoras en la recepción de la delegación. (AC)



Viaje de conocimiento del sistema dual y formación profesional a Alemania y Suiza



Buscando contribuir al desarrollo de las competencias laborales de mujeres y hombres en el sector de agua y saneamiento y con esto mejorar la calidad de los servicios prestados por las EPSA, la Cooperación Suiza en Bolivia y la Cooperación Alemana, implementada por la GIZ, vienen desarrollando acciones de promoción de la Formación y Capacitación Técnica Profesional con Enfoque Dual y Certificación de Competencias Laborales en el Sector de Agua y Saneamiento en Bolivia.

Como parte de este trabajo, el pasado junio se realizó un viaje de estudio sobre la Formación Profesional Dual a Suiza y Alemania. Además de visitar plantas de tratamiento de agua potable y aguas residuales, se visitó institutos técnicos de formación profesional e instituciones reguladoras del sistema dual como son el Instituto Federal de Formación Profesional (BIBB) y la Cámara de Industria y Comercio de Colonia (IHK Köln). (AC)

Las instituciones participantes de la delegación fueron:

- MMayA (Ministerio de Medio Ambiente y Agua)
- SENASBA (Servicio Nacional para la Sostenibilidad en Servicios Básicos)
- EPSAS La Paz (Empresa Pública Social de Agua y Saneamiento)
- UMSA (Universidad Mayor de San Andrés)
- UAGRM (Universidad Autónoma Gabriel René Moreno)
- HELVETAS Swiss Intercooperation
- AHK Bolivia (Cámara de Comercio e Industria Boliviano-Alemana)
- GIZ (Cooperación Alemana)

LA PAZ

Amenazas Tributarias internas

Ante las modificaciones de la actualidad tributaria, vimos la necesidad de ofrecer un seminario que brinde instrumentos para afrontar estos cambios. La idea: plasmar la teoría en la práctica. Es así que el pasado 26 de junio realizamos en La Paz el evento «Amenazas tributarias internas» de la mano de Landivar & Landivar y la Auditoría Melissa Gonzales.

Algunos de los temas tratados fueron: cambios normativos tributarios como ser: Perdonazo Tributario, Nuevo sistema de facturación, SIAT, RC-IVA, sus efectos y consecuencias. Cómo afrontar actualizaciones tributarias. Representaciones de instituciones vinculadas. Debilidades comunes para afrontar fiscalizaciones. Afrontar fiscalizaciones y futuros controles, entre otros. (CD)



Ciberseguridad Empresarial

El taller «Ciberseguridad empresarial» estuvo dirigido a los profesionales responsables de la Gestión de Ciberseguridad dentro de las empresas con el fin de transferir conocimiento útil para los participantes y elevar el nivel de Ciberseguridad en sus compañías. En esta oportunidad trabajamos el 14 y 15 de agosto en La Paz de la mano de la empresa every TI, empresa de IT & Security. Los expositores fueron los ingenieros César Mauricio Sánchez, Juan Carlos de Miguel Escalier, Edson Michel Vallejos, Luis Felipe Flores y Walter Ignacio Miranda.

Algunos de los temas trabajados durante estos dos días del taller fueron: Framework de seguridad ofensiva y activa con enfoque en la ISO 27032. Debilidades conductuales que atentan contra la seguridad. Ingeniería forense con datos volátiles, técnicas que permiten identificar anomalías en la red de datos. Equipos de respuesta a incidentes de seguridad informática (CSIRT). Gestión de incidentes de Ciber Resiliencia. Auditando DEVOPS / DEVSECOPS.



Conductas Anticompetitivas

El pasado 12 de julio organizamos el seminario sobre «Conductas anticompetitivas y Procedimiento sancionador aplicado por la AEMP». Este evento fue posible gracias a Becerra de la Roca Donoso & Asociados.

El seminario tuvo como objetivo el revisar la regulación del derecho de la competencia en Bolivia y el procedimiento sancionador aplicado por la Autoridad de Fiscalización de Empresas, brindando algunas pautas y recomendaciones para las Empresas a objeto de evitar contingencias, así como el análisis de casos prácticos. Tuvimos también la oportunidad de incluir en el programa una breve reseña de la regulación del derecho de la competencia en la Unión Europea.

Los temas tratados fueron: Derecho de la competencia y competencia desleal; estructura y Marco legal de defensa de la Competencia; Conductas Anticompetitivas Absolutas y relativas, Regulación de la competencia en la Unión Europea, Pautas y recomendaciones para empresas, Procedimientos Administra-

tivos, Delación Compensada y Aplicación, Sanciones y Trabajo en grupos para la solución de diferentes casos prácticos.

Agradecemos a los expositores Dra. Michaela Majorova, Dr. Mauricio Becerra y Dr. Darío Martínez.



COOPERACIÓN ALEMANA

APOYO TÉCNICO Y FINANCIERO PARA PROYECTOS CON OBJETIVOS EMPRESARIALES Y DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO

REQUISITOS MÍNIMOS

- EUR. 800.000 de Facturación anual
- 2 años de presencia en el mercado
- 8 empleados

ENTREGA ANUAL DE PROYECTOS

- 31 de marzo
- 30 de junio
- 30 de septiembre
- 31 de diciembre

DIRIGIDA A EMPRESAS PRIVADAS

Mayor Información

Cámara de Comercio e Industria Boliviano Alemana

+591 2 2796151

cc@atikbol.com

Calle 16 de Calacoto Torre Ketal Of. 301

SANTA CRUZ

Lineamientos Técnicos y Legales

Con una concurrencia asistida el pasado 14 de junio se llevó a cabo en la ciudad de Santa Cruz el «Curso de Seguridad y Salud en el Trabajo según NTS-009/18» en donde se habló sobre la Norma Técnica de Seguridad NTS-009/18, DL 16998-Ley General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar, Resoluciones Ministeriales, entre otros puntos importantes.

Agradecemos a la Consultora Gitecom por organizar con nosotros este curso y a todos los asistentes que participaron activamente con sus consultas hacia los expositores. (CB)



Time Management

Gracias a nuestro Socio Checkmark SRL, se llevó a cabo el pasado 18 de julio en la ciudad de Santa Cruz el Taller «Administración efectiva del Tiempo», con el objetivo de lograr identificar y clasificar los tipos de pendientes para así priorizarlos y lograrlos en el tiempo previsto.

Time Management es el proceso de administrar, organizar, coordinar y planificar la cantidad de tiempo que se utilizará en actividades específicas. El tiempo es oro, pero únicamente si se lo sabe valorar y distribuir adecuadamente. No todo lo que se hace es productivo y la habilidad de saber decir no permite ser enfocado.

Agradecemos a todos los participantes que se dieron cita a este Taller tan valioso para la organización adecuada del tiempo. (CB)



Conductas Anticompetitivas

El pasado 11 de julio se llevó a cabo en la ciudad de Santa Cruz la Conferencia «Conductas Anticompetitivas y Procedimiento Sancionador aplicado por la AEMP», cuyos moderadores fueron los Dres. Mauricio de la Roca Donoso, Darío Martínez Leyes y Michaela Majorova-Asociada Internacional (Eslovaquia) de Berra de la Roca & Asociados.

El objetivo principal de la Conferencia fue examinar la regulación del derecho de la competencia en Bolivia y el procedimiento sancionador aplicado por la Autoridad de Fiscalización de Empresas (AEMP), por lo que se brindó algunas pautas y recomendaciones para las Empresas a objeto de evitar contingencias y se hizo también un análisis de casos prácticos. (CB)



Precios de Transferencia

Con la presencia del facilitador David Medina de RF Capital directamente desde Perú, el pasado 16 de agosto se llevó a cabo en la ciudad de Santa Cruz el Seminario: Precios de Transferencia, aplicación de métodos y cuestionamientos comunes en fiscalización.

En el Seminario se brindó el conocimiento necesario del marco conceptual de Precios de Transferencia, así como su aplicación local enfocada en comprender Metodologías, Obligaciones e Información a reportar por los contribuyentes.

Agradecemos al Sr. Medina, Socio Líder de Precios de Transferencias para América Latina y el Caribe, quien pudo aclarar todas las dudas de los participantes. (CB)



Tercerización

Con una concurrencia asistida se llevó a cabo el pasado 30 de agosto en la ciudad de Santa Cruz el Taller: Tercerización, Aspectos Legales y Económicos.

El tercerizar ciertas actividades de las empresas creció en las últimas décadas de la mano de la creación de empresas especializadas y ajustes de costos entre otros, por ello el objetivo principal del presente Taller fue aprender a tomar en cuenta las normas de seguridad social en los Contratos de Tercerización, debido a que en caso de omitirlas puede llegar a generar altos pasivos laborales y problemas legales a nivel laboral con terceros que no dependen directamente de la empresa.

Agradecemos al facilitador David Villarreal de CEO Planifica Consultores por organizar con nosotros el presente Taller. (CB)



COCHABAMBA

Internacionalización de la Empresa y Estudios de Mercados Exteriores



La internacionalización de las empresas es el paso natural y uno de los más importantes. Es por esta razón que en la ciudad de Cochabamba se llevó a cabo el pasado 03 de septiembre el curso práctico «Internacionalización de la Empresa y Estudios de Mercados Exteriores».

El objetivo del evento fue dotar de herramientas prácticas a los profesionales, preparándolos para comprender a las empresas vinculadas a organismos, mercados y entornos nacionales y su proyección ordenada y exitosa hacia mercados internacionales o asegurar el proceso de internacionalización de empresas que tienen que ver ya con el Comercio Internacional y Comercio Exterior.

Se enfatizó en especial el cuidado en la obtención de información, la identificación de mercados atractivos y por último el aseguramiento de la competitividad de la oferta, transformando la misma en una ventaja competitiva de la empresa. (LL)

Senior Experten Service

Como representantes del Senior Experten Services (SES) en Bolivia, la Cámara de Comercio e Industria Boliviano-Alemana en Cochabamba invitó el pasado 13 y 14 de agosto a conocer el programa en detalle, que permite a empresas o instituciones recibir el conocimiento y la experiencia de un experto alemán.

El SES es un programa de 12.000 expertos que brindan conocimientos sólidos y apoyo voluntario en 50 diferentes rubros para ámbitos profesionales como ser:

- Empresas
- Instituciones sociales
- Cámaras y asociaciones
- Instituciones de formación
- Entidades públicas
- Organizaciones sin fines de lucro

El evento se constituyó en entrevistas con el fin de informar y hacer conocer este programa a las empresas e instituciones interesadas. Agradecemos al Ingeniero Rafael Otazo por haber guiado las entrevistas como representante oficial del programa SES. (LL)



TRANSFERENCIA AL EXTERIOR, SIN IR AL BANCO



En el BNB Lab se lanzó la nueva funcionalidad de la APP Móvil "Transferencias al Exterior, sin ir al Banco"

Con el objetivo de mejorar día a día la experiencia de los clientes, se lanzó en julio al mercado una nueva funcionalidad de la APP Móvil, Transferencias al Exterior. Esta función es un resultado más del proceso de Transformación Digital ordenado que lleva el BNB y que potencia la BNB App, llevando poco a poco el Banco al celular.

Transferencias al Exterior es la nueva innovación que nace gracias a la retroalimentación que entregaron los clientes en los BNB LAB de las **Agencias de Experiencia Digital** de la ciudad de La Paz y Santa Cruz. Ésta se enfocó en hacer más fácil el proceso del servicio, donde el cliente debía sacar un número de atención, posteriormente acercarse a plataforma de servicios y hacer la solicitud del formulario para finalmente hacer la Transferencia. "Hoy con esta nueva Innovación le permitimos a nuestros clientes autogestionar las Transferencia al Exterior por canales digitales (App y Web) tan fácil, segura y rápidamente como hacer una transferencia nacional, donde sólo se debe registrar el abonado, seleccionarlo y realizar la transferencia. Además reducimos el tiempo del proceso en más de 50%.", mencionó Carlos Mojica, Vicepresidente de Innovación y Transformación Digital.

¿Cómo Funciona?

El cliente del BNB debe tener como requisito único, su Banca Digital activada, una vez tenga los accesos para ingresar a la APP Móvil o a la Página Web Transaccional debe ir a Transferencias al Exterior, seleccionar el abonado (el cual requiere un registro único para agilizar futuros procesos), seleccionar cuenta a



debitar y listo. Una vez realice la transacción tendrá disponible automáticamente el comprobante Swift del envío y la factura digital en su correo electrónico, por lo que el cliente no necesita ir al Banco.

Además esta funcionalidad ofrece un tarifario diferenciado por cliente y por tipo de transacción, lo que permite al usuario reducir costos, disminuir tiempos y mejorar la eficiencia en sus transferencias al exterior.

Carlos Mojica también señaló que en los primeros 5 meses del año se generaron más de 15 mil Transacciones al Exterior, de los cuales el 86% fueron realizados en plataforma o en coordinación con el oficial de mesa de dinero, de esta cantidad de Transferencias el 67% corresponde a clientes empresariales y el resto a personas naturales. **"Nuestro desafío es migrar a nuestros clientes actuales a los canales digitales y atraer nuevos clientes para que se beneficien con esta innovación que mejorará completamente su experiencia."**

DEFIBRILADOR AUTOMÁTICO EXTERNO DE NIHONKHODEN



Para estar cardiológicamente protegido Biotecno Ltda. presenta el Defibrilador automático externo de Nihonkhoden, que es rápido, seguro y fácil de uso para salvar vidas.

El pasado 14 de junio hicieron una pequeña presentación y demostración en la Hotel Marriot, en donde los asistentes que participaron del evento de Lineamiento Técnicos y legales para la implementación de Programas de Salud en el trabajo según NTS-009/18 impartido por la Cámara Alemana, pudieron conocer todas las bondades del Defibrilador.



LA UPSA FIRMA ACUERDO CON FONDO NACIONES UNIDAS

La Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra UPSA, firmó el 8 de agosto un acuerdo con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef) que permite impulsar acciones conjuntas que generen la toma de conciencia en torno a los derechos de la niñez y adolescencia en la comunidad académica de la UPSA.

La representante de Unicef en Bolivia, Sun Ah Kim Suh, y la Rectora de la UPSA, Lauren Müller de Pacheco, coincidieron en destacar la importancia de promover investigaciones académicas que aporten datos fidedignos y oportunos, para contribuir al trabajo de UNICEF en todas sus líneas de acción y para los fines académicos de la Universidad.

Entre las acciones conjuntas se contempla, además, la organización de foros, debates y simposios que permitan la difusión y discusión de temas relativos a la educación para la infancia, niñez y adolescencia, así como también promover la participación de centros de investigación facultativos e institucionales

Unicef es un organismo internacional cuyo mandato emana de la Asamblea General de las Naciones Unidas para abogar por la protección de los derechos de la infancia, niñez y adolescencia, en especial los más vulnerables, ayudar a que se cumplan sus necesidades básicas y expandir sus oportunidades para alcanzar su máximo potencial.



ANIVERSARIO EN AGOSTO

20 años transformando la hotelería en Bolivia

En 1999, el empresario boliviano, Luis Pomarino, decidió apostar por la creación del Hotel LP Columbus® en la ciudad de La Paz, con la intención de "no crear una empresa, sino una marca". El 7 de agosto, la cadena LP Hoteles® celebra sus primeros 20 años compitiendo contra grandes cadenas internacionales por medio de la innovación en sus políticas.

"El objetivo ha sido estar a la vanguardia y con los mismos estándares de calidad que tienen las grandes cadenas internacionales. Lo hemos logrado año tras año invirtiendo en tecnología, equipamiento hotelero y sobre todo en el entrenamiento del equipo." enfatizó el empresario boliviano.



Con un personal de más de 100 personas trabajando en los tres hoteles que se encuentran en las ciudades de La Paz (LP Columbus®), y en Santa Cruz (LP Equipetrol® y LP Santa Cruz Centro®), la cadena boliviana ha logrado posicionarse y consolidarse en la hotelería nacional destacándose por la innovación en sus políticas, donde se destacan las siguientes:

Un Hotel Pet Friendly:

donde las mascotas de los huéspedes son bienvenidas.

Un Hotel Eco Eficiente:

en el ahorro de energía, agua potable y reciclaje.

Un Hotel Bike Friendly:

donde cuentan con bicicletas para incentivar sus huéspedes al uso de un medio de transporte amigable con el planeta.

"En estos últimos seis años la hotelería en Bolivia ha tenido un cambio muy grande por el ingreso de cadenas reconocidas como ser Marriott, Hilton, entre otras. Nosotros nos hemos ido preparando para ello, manteniendo nuestros estándares de calidad que son los que son caracterizan respecto al resto." mencionó Luis Pomarino.

LP Hoteles® celebra estos 20 años contribuyendo al turismo boliviano, generando alternativas de innovación hotelera en Bolivia y generando un servicio de diferenciación respecto a su competencia.



BAYER PROPONE NUEVAS SOLUCIONES PARA LOS CULTIVOS

La empresa Bayer Boliviana brindó una capacitación denominada Sumando soluciones, para transmitir lo último de su tecnología en inoculantes para semillas y presentar la nueva formulación de un herbicida que introducirá al mercado boliviano. Con la asistencia de productores de las zonas este y norte de Santa Cruz, la capacitación estuvo a cargo de los expertos Eduardo Rosello, Porfirio Villalba Miranda y Hernán Segovia.

Eduardo Rosello, ingeniero agrónomo responsable del área de tratamiento de semillas y productos biológicos de Bayer para Bolivia, Paraguay y Uruguay, expuso sobre los éxitos con el uso de inoculantes como Nitragin en cultivos de soja y otros para uso en gramíneas como sorgo, maíz y trigo.

"Quisimos principalmente hacer hincapié en el cuidado del uso de tecnologías, al considerar los aspectos de compatibilidad con químicos, dado que el agricultor en Bolivia requiere tratar con insecticidas porque tiene problemas de plagas y de enfermedades fúngicas en la siembra, entonces es importante saber cómo compatibilizar varios productos aplicados sobre una semilla para obtener los mejores rendimientos y la mejor productividad", manifestó el ingeniero.

Para Rosello, el uso de buenas tecnologías siempre genera escalones de productividad, y cuando se habla de productos biológicos y de inoculación en soja, los incrementales ascienden entre un 7 a un 10% dependiendo el tipo de lote y de si éste tiene historia con cultivo de soja anteriores o no.

A su vez, Porfirio Villalba, ingeniero agrónomo a cargo de la transferencia de conocimientos y resultados de investigación

de Bayer Paraguay, presentó la nueva formulación de Round Up Control Max, la nueva tecnología transorb, y un conjunto de aditivos y surfactantes que hacen que se convierta en un producto de rápida penetración en la planta al llegar a los meristemas de crecimiento y afectar a las malezas.

"Es un producto muy eficiente, principalmente para Santa Cruz, donde tenemos temperaturas altas, problemas climatológicos de lluvias, vientos, entre otros. Es un producto que se adecuará perfectamente al agricultor cruceño", destacó.

Finalmente, el responsable de desarrollo de Bayer Boliviana, Hernán Segovia, presentó la situación patológica de las semillas en los campos de producción y destacó el trabajo realizado con EVERGOL, un fungicida para protección de semillas de soja, durante varios años en el Centro de Innovación Tecnológica de Bayer (CIT).

Para René Castedo, Gerente comercial de Bayer Boliviana, el encuentro fue exitoso dada la asistencia e interés de los productores en conocer la nueva tecnología que trae Bayer para la agricultura, que "es la suma de esfuerzos para lograr buenos rendimientos. Lo que Bayer propuso aquí y lo que muestra a los agricultores son las distintas tecnologías que sumando hacen que el agricultor pueda lograr los rendimientos esperados en tiempos difíciles como los actuales", concluyó.

El evento, en el que los productores pudieron compartir un desayuno y un almuerzo de confraternización, se desarrolló en el Hotel Camino Real, en Santa Cruz de la Sierra.



HECHO PARA TORA LA VIDA

CASSUR S.R.L.

CASSUR S.R.L. es una empresa que busca dar soluciones a la necesidad de habitar en Bolivia. Tenemos el objetivo de desarrollar proyectos de construcción de alta calidad y diseño, enfocándonos en aportar al progreso y bienestar de la sociedad boliviana a través de la innovación, responsabilidad social y la eficiencia energética. Contamos con un equipo de profesionales capacitados, creativo y responsable que se encarga de darle vida a los sueños de nuestros clientes.

OFICINA: C. Calle Chapala Correo. 25000000 y Plaza Utopía. (La Paz - Bolivia)

CONTACTOS: 25000000 www.cassur.com www.cassur.com

ESCUELA EUROPEA DE NEGOCIOS

Expertos en Formación Empresarial

MEJORA TUS COMPETENCIAS Y HABILIDADES

ELIGE TU PROGRAMA:

- ★ ALTA GERENCIA
- ★ FINANZAS CORPORATIVAS
- ★ MARKETING Y VENTAS
- ★ GESTIÓN DE RIESGOS

SANTA CRUZ: Av. José Gual 11-1012. Tel: 25000000. www.eschoola.com

LA PAZ: Calle 1 de Mayo 1000 y Calle 1 de Mayo 11-1012. Tel: 25000000. www.eschoola.com

COCHABAMBA: Av. 14 de Mayo 11-1012. Tel: 25000000. www.eschoola.com

file server®

17 años de experiencia en el mercado

SO DOCUMENTA UN CLIENTE DE DISTANCIA

Somos una empresa especializada en brindar Soluciones en Gestión Documental, acorde a la medida de sus requerimientos.

Resolvemos integralmente sus problemas en el manejo y administración de sus Archivos.

- Guarda y Custodia de Documentos
- Digitalización
- Administración de Documentos

FILE SERVER® no sólo almacena sus archivos optimiza la gestión de su empresa.

Sabemos sobre lo que usted hace...
...Y queremos que lo siga haciendo, nosotros nos encargamos de sus DOCUMENTOS.

+591 721-07000
made@fileserver-lit.net
www.fileserver-lit.net
File Server

PLANIFICA CONSULTORES

Asesoramiento especializado empresarial

Una buena gestión administrativa de RRHH, requiere asesoramiento Socio Laboral permanente, para fortalecer tu empresa. Estamos capacitados para darte todo el soporte y solvencia de conocimiento en Seguridad Social y normas laborales.

Auditoría Socio Laboral

Reducir las contingencias socio laborales de tu empresa al 100%, es fundamental para que tu empresa sea rentable.

EXPERTOS EN SEGURIDAD SOCIAL Y NORMAS LABORALES, CON MÁS DE 18 AÑOS DE EXPERIENCIA.

Gestión de nómina

Outsourcing de la gestión administrativa del personal, elaboración de nómina y gestión de la Seguridad Social, a cargo de especialistas.

Asesoramiento especializado en jubilación y prestaciones

Más de 18 años asesorando a cientos de personas para efectivizar sus beneficios en el Sistema Integral de Pensiones (AFP), con:

- Asesoría y gestión en devolución de tus aportes
- Asesoramiento y gestión en riesgos Profesionales y Común.
- Te asesoramos para proyectar una visión clara de tu futura jubilación.

www.planifica.com.bo

T: 330 1866 | TORRE EMPRESARIAL CAINCO | P/3 OF./2 |



BIENVENID@S

Damos una cordial bienvenida a nuestros nuevos integrantes

«La forma en que nos comunicamos con otros y con nosotros mismos, determina la calidad de nuestras vidas.»
Anthony Robbins.



Me llamo Sisa Neuweiler, tengo 29 años y estudié Comunicación Social en la Universidad de Lucerna en Suiza. Luego de casi 10 años en Suiza decidí regresar a Bolivia (mi país natal) para asumir un nuevo reto y crecer tanto profesional- como personalmente. Desde agosto del 2019 soy parte del equipo de la Cámara de Comercio e Industria Boliviano - Alemana.

Decidí estudiar Comunicación Social, porque la comunicación permite organizar procesos, visibilizar mensajes y visiones y porque a través de ella el mundo se crea de a poco. Es además una rama amplia, que le permite a uno trabajar en diferentes ámbitos laborales, adquirir muchas experiencias y conocimientos en diversos campos. Debido a esto uno termina comunicando con personas de distintas culturas, procedencias y mentalidades y uno se enriquece con ello.

Dada la circunstancia que la Cámara de Comercio e Industria Boliviano - Alemana abarca varias temáticas comerciales e industriales y forma parte de un ámbito internacional, siento mucha alegría de ser parte de este equipo e ir aprendiendo en el día a día cada vez más sobre este campo y sus ramas afines. Espero poder aprender mucho, aplicar lo aprendido y brindarle al equipo un apoyo grato. (SN)



Soy Jamie, tengo 20 años y curso el quinto semestre de la carrera «International Cultural and Business Studies» en la Universidad Passau, Alemania. Mis estudios se enfocan en América Latina y en economía.

Es mi primera vez en América Latina y por eso, me encanta mucho aprender más sobre el país, la cultura y la gente.

Debido a mis estudios, tengo un gran interés en las relaciones económicas y sociales. Además, espero poder utilizar mis conocimientos teóricos en mi pasantía de cuatro meses en la Cámara de Comercio e Industria Boliviano-Alemana y estoy segura que voy a aprender mucho aquí. (JF)



Mi nombre es Linus Piesch y estudio en Alemania la carrera «Estudios Europeos».

Realizo una práctica en la AHK para entender mejor las relaciones económicas entre Europa y América Latina, aprender sobre la influencia de la Unión Europea en el comercio, profundizar mis capacidades en la realización de eventos y conocer el trabajo de una organización internacional.

Además, me parece muy interesante que la formación profesional también exista en Bolivia y estoy emocionado de apoyar a la Cámara en este ámbito. Es un placer trabajar en la Cámara Boliviano - Alemana y al mismo tiempo tener la oportunidad de conocer la ciudad de La Paz y Bolivia. (LP)



Me llamo Elena, tengo orígenes ecuatorianos y 21 años. En Colonia, Alemania, estudio «Comunicación Multilingüe».

Trabajé en Colombia como voluntaria durante un año. Gracias a mis experiencias en Ecuador y Colombia, me he dado cuenta de que los países latinoamericanos son muy diversos entre sí en términos de su economía, política y estructura social. Es por ello que estoy familiarizada con la cultura latinoamericana y tengo el interés de conocer el mundo laboral y la situación económica de Bolivia.

Asimismo, estoy interesada en las relaciones comerciales que Alemania tiene con países latinoamericanos. (EF)



Soy Laura Klinkert estudio «European Studies» en la Universidad de Passau a un nivel Máster. Ya he estudiado, trabajado y viajado por varios países de Latinoamérica. No obstante, es la primera vez que estoy en Bolivia y agradezco la oportunidad de conocer este lindo país y asistir en la AHK en diversas áreas de trabajo.

Espero aprender mucho sobre los proyectos, programas, y el trabajo diario de la AHK y apoyar a los/las colegas en sus departamentos lo más posible. Estoy segura que las prácticas van a ampliar mis conocimientos y habilidades personales, así como profesionales, y estoy motivada de apoyar la AHK para realizar sus objetivos y planes futuros. (LK)



Soy Martin Schwindler, durante mis estudios en «Ciencias Económicas» en la Universidad Justus Liebig en Giessen, Alemania, pude enfocarme en la economía internacional. Con mi intercambio de dos semestres en la Universidad Nacional Autónoma de México pude conectarme fuertemente con la cultura y las costumbres latinoamericanas. Las economías latinoamericanas no me han dejado de interesar desde entonces.

Espero poder brindar un apoyo al equipo de la AHK con mis conocimientos y experiencias. Igualmente espero lograr los retos que se presenten durante mi estadía. (MS)



Me llamo Laura Choque, tengo 20 años y curso mi tercer año en la carrera de «Negocios Internacionales y Comercio exterior» en la Universidad La Salle.

Opte por estudiar la carrera de Negocios porque me llamo la atención la cantidad de culturas y países que podía llegar a conocer y el poder del diálogo para lograr diferentes acuerdos. Espero aprender muchas cosas en la AHK para poder aplicarlas en un futuro cuando comience mi vida laboral.

Agradecerle al equipo de personas que trabajan conmigo también por ser personas tan amables y estar dispuestas a brindarme su apoyo en todo momento. (LC)



LA MIRADA DE JOHANN

Foto 1

A pesar de su fuerte discapacidad visual, Johann König se convirtió en uno de los galeristas más importantes de Alemania.

Autobiografía «Blinder Galerist»

¿Puede un hombre de 37 años ya escribir sus memorias? Si puede, si ha experimentado tanto como Johann König. «Blinder Galerist» es el nombre de su libro, que ahora ha escrito junto con el autor Daniel Schreiber, y el título resume el improbable de esta breve vida. König se ha establecido como uno de los galeristas más influyentes en Alemania en los últimos años - pronto presentará nuevamente artes de Jeppe Hein, Alicja Kwade y Norbert Bisky en la feria «Art Basel». Y eso a pesar de haber quedado con una discapacidad visual después de haber sufrido un accidente durante su niñez. El libro no solo cuenta la conmovedora historia de una desgracia, sino que también refleja nuestra sociedad visual revela por cierto mucho sobre los mecanismos del mercado del arte.

La mirada encerrada en el cuerpo

Con doce años König jugaba con el polvo negro de cartuchos de foguero, causando así una explosión que lesionó sus manos y ojos. Uno no tiene una visión oscura cuando uno enciegece, escribe König: "De hecho, ves un marrón muy oscuro y oxidado, una mezcla de rojo, marrón y negro, pequeños cráteres que parecen moverse: el color vibrante del cuerpo desde adentro. No es que ya no vieras absolutamente nada. Uno ve, con la mirada del interior hacia afuera y simplemente te encuentras con una capa impenetrable. Uno ve, cómo si la mirada se haya encerrado dentro del cuerpo."

Una discapacidad visual significa, y esto aclara este libro, la exclusión de la participación social, especialmente cuando lo visual se sobrepone a lo social. König pero quiere participar, asistió a un internado en Marburg, donde personas ciegas pueden graduarse de la escuela secundaria. Junto con sus padres siempre buscaba nuevos métodos médicos, con los que, finalmente, al menos recuperó la vista en uno de sus ojos. Hoy logra, gracias a los años de práctica y la función de zoom de su Smartphone, ocultar muy bien su discapacidad en la vida cotidiana.

Mostrar arte que deja sin palabras

Ya antes de graduarse, él abrió su primera galería. Al principio trabajó con un arte que vive del concepto de poder contarse el arte sin necesariamente poder ver todo en detalle.

En una de sus primeras exposiciones König hizo instalar al artista Jeppe Hein una gran bola de metal pesado con un motor oculto, que a través del control de sensores comenzó a rodar contra las paredes tan pronto visitantes ingresaron a la galería. Cuantos más visitantes, más dañada estaba la galería.

Por lo general, él quería montar algo "espectacular" y escribe: "quería mostrar arte, que deja sin palabras y que en la medida de lo posible derive la distancia entre la obra y el espectador." Un arte entonces, que funciona casi como una droga, así König. Una comunicación pronunciada de sus propios éxitos es fundamental en este contexto para el negocio: "Podrías llamarlo "fanfarronería." Y así se leen algunos pasajes de su libro.

Los privilegios de sus orígenes

La fundación de la galería también fue un intento de impresionar a su padre. König no se avergüenza de difundir los problemas familiares con sus padres y tampoco los privilegios de sus orígenes: su fallecida madre Edda Köchl-König fue actriz e ilustradora, su padre Kasper König es uno de los organizadores de exposiciones más famosos de la República Federal y desde hace muchos años director del Museo de Colonia «Ludwig».

König describe en detalle cómo ya desde niño es introducido al mundo del arte, cómo juega con Gerhard Richter, el testigo de sus padres, On Kawara y Hans Ulrich Obrist. Su tío, Walther König, es el editor de libros de arte y su hermanastro mayor, Leo König, abrió en 1999 una galería en Nueva York. Es prácticamente una red dinástica perfecta para una carrera en el mundo del arte global.

Su inquietud

Pero sin ambición y diligencia, tal red no traería mucho tampoco. König, padre de cuatro hijos de dos relaciones, trabaja constantemente. Lleva una vida sin aliento, viaja de una feria de arte a la próxima bienal. El que lo desea, puede seguir sus historias de Instagram y ser testigo de cómo Johann König realiza más visitas a museos en un día, completa visitas a estudios y fiestas que otras personas en todo un año.

Su Inquietud, incluso décadas después del accidente, es una cierta necesidad de ponerse al día con el terreno, por todos los años que estuvo confinado en el lecho de un enfermo con su oscuridad de color marrón óxido, a raíz de las innumerables operaciones y terapias. Y siempre con el temor de que la visión recuperada, aún limitada, pueda empeorar nuevamente.

König se muestra abierto y sin vergüenza, escribe sobre caídas y fracasos. Esto es agradable en el negocio de las galerías, que se enfocan mucho en la apariencia hermosa y falsa, donde otros propietarios de galerías creen en profecías autocumplidas y constantemente afirman que su negocio va bien, pero que no están interesados en el "comercio".

Expandir constantemente

Para tener éxito en el mercado del arte de hoy, dice König, uno debe expandir constantemente, el capitalismo no tolera el quedarse quieto. Además de un anexo en Londres, dirige su negocio principal en Berlín en la monumental y antigua iglesia de St. Agnes, que el arquitecto Werner Düttmann construyó en 1967 con un estilo del brutalismo. Le gusta trabajar con los más grandes jugadores en el mercado del arte de Nueva York o con diseñadores de moda como Yohji Yamamoto, porque "el contexto es todo". Él quiere beneficiarse de las transferencias de imágenes y siempre establecer contacto con redes.

Subtítulo: "Parte uno"

La autobiografía de König es, en un cierto sentido, una víctima de la inquietud, no solo porque en algunas partes parece ser escrita demasiado rápida. También deja muchas historias divertidas, tristes y peligrosas para las que hay testigos en todas las ciudades artísticas del mundo. El rol de su compañera de vida Kirska Geiser y su papel en la construcción de la galería es de-

masiado breve. Lo mismo ocurre con su esposa Lena y muchos otros compañeros y ayudantes. Tal vez König debería haberle dado un subtítulo a su libro: "Parte Uno". (SN)



Johann König en su Galería en Berlín

Foto 2

Fuente: zeit.de

Foto 3: Johann König representa en su Galería en Berlín entre otros a los artistas Jeppe Hein und Alicja Kwade. Fotos 1,2 y 3: Lukas Gansterer





ILUMINA TU MENTE



La vida no consiste simplemente en vivir sino en estar bien.
Si los síntomas persisten, consulte a su médico.
ES UN MENSAJE DEL MINISTERIO DE SALUD.



CON SALUD
TODO ES POSIBLE

Composición: Vitamina B1 30 mg, Vitamina B2 15 mg, Vitamina B6 5 mg, Ácido nicotínico 100 mg, Calcio pantothenato 5 mg, Aminoácidos 600 mg, Ácido fólico (equivalente a 250 mg 67.22 mg de ácido fólico), Caféina 375 mg, Extracto de levadura 1g, Vehicle c.s.p. 100 mL