

**Sistema de gestión de información para el área comercial de la Cámara de Comercio
Colombo Chilena**

Monica Yulieth Reyes Pardo

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

**Sistema de gestión de información para el área comercial de la Cámara de Comercio
Colombo Chilena**

Monica Yulieth Reyes Pardo

Director

Andrés Rocha Alfonso

Trabajo de grado para Optar al título de Profesional de Negocios Internacionales

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa de Negocios Internacionales

Bogotá D.C.

2019

Agradecimientos

La autora expresa sus agradecimientos a:

La universitaria Agustiniiana por ser un segundo hogar de formación, a todos y cada uno de los docentes que contribuyeron en mi proceso, a todos mis compañeros, amigos y colegas con quienes recorrí este trayecto tan importante.

Andrés Rocha, tutor de este proyecto, por su paciencia, dedicación, tiempo, apoyo y orientación.

A las directoras de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chileno, quienes abrieron sus puertas para hacer posible la práctica profesional, y así mismo su disposición para el desarrollo del presente trabajo.

Dedicatoria

A Dios y la Virgen por permitirme alcanzar y lograr mis sueños, por iluminarme y guiarme en cada uno de los pasos que doy, y por ser ese apoyo y fortaleza en momentos de dificultad y debilidad.

A mis padres Amparo y Martin, por ser mi constante apoyo, por guiarme, por darme fortaleza y ejemplo de perseverancia. Por qué han puesto lo mejor de ellos en mí, y porque son todo lo que yo tengo.

A mis padrinos, porque sin ellos no hubiese podido alcanzar mis sueños, porque me han guiado, porque me brindan su colaboración y apoyo en todo momento.

A mis abuelitos y demás familiares, por enseñarme y guiarme en mi vida, por su cariño, apoyo incondicional durante todo este proceso, por sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona.

Resumen

Este plan de mejora consiste en implementar un sistema de gestión de información para el área comercial de la CCICC, con el cual se pueda realizar una mejor gestión comercial de manera ordenada y eficaz, ya que es necesario para el funcionamiento de la Cámara Comercio e Industria Colombo Chilena. El objetivo es mejorar la utilización a esta herramienta y que permita tener un seguimiento más exacto de todos los informes de gestión que se le hace a cada una de las empresas, teniendo en cuenta que incluso las empresas que están afiliadas en su 70% se les hace una gestión comercial. El propósito de este plan de mejora también consiste en poder tener una metodología que implemente un CRM BITRIX24, en el cual se puedan subir todos los archivos de informé de gestión actualizados, de tal manera que a la hora de buscarlos y utilizarlos estén listos sin imprevistos.

Palabras claves: Registro, Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena, seguimiento, sistema, herramienta.

Abstract

This improvement plan consists of implementing an information management system for the commercial area of the CCICC, with which a better commercial management can be carried out in an orderly and efficient manner, since it is necessary for the operation of the Chamber of Commerce and Industry Chilean Colombo. The objective is to improve the use of this tool and to allow a more accurate follow-up of all the management reports that are made to each of the companies, taking into account that even the companies that are affiliated in their 70% are does a commercial management. The purpose of this improvement plan is also to have a methodology that implements a BITRIX24 CRM, in which all the updated management information files can be uploaded, so that when they are searched and used, they are ready without any unforeseen events.

Key words: Registry, Colombo Chilean Chamber of Commerce and Industry, tracing, system, tool.

Tabla de contenidos

Introducción.....	10
Planteamiento del problema.....	11
Objetivo general.....	12
Objetivos específicos.....	12
Justificación.....	13
Metodología del trabajo.....	14
Marcos de referencia.....	15
Marco contextual.....	15
Capítulo 1. Políticas, protocolos, archivo, diligenciamiento y seguimiento del sistema documental que tiene el área comercial de la empresa CICC.....	23
Capítulo 2. Recopilar la información que se necesite para diseñar un modelo de documentación de acuerdo a las indicaciones de los directores del área comercial.....	31
Capítulo 3. Proponer los nuevos lineamientos para el sistema de gestión documental, basado en la capacitación por medio del software y herramientas como manuales de funciones.....	35
Conclusiones.....	41
Recomendaciones.....	42
Referencias.....	43

Lista de tablas

Tabla 1 Servicios de la CCICC.....	18
Tabla 2 Conversiones flujograma	23
Tabla 3 Descripción del proceso	27

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama de la CCICC. (2019)	16
Figura 2. Ubicación Cámara de Comercio Colombo Chilena. (2019)	21
Figura 3. Flujograma área comercial de la CCICC. (2019)	25
Figura 4. Página Bitrix24. (2019)	28
Figura 5. Página Bitrix24. (2019)	29
Figura 6. Página Bitrix24. (2019)	29
Figura 7. Página Bitrix24. (2019)	30
Figura 8. Nombres de las directivas que realizaron la encuesta (2019)	31
Figura 9. El uso de la plata forma Bitrix24(2019)	32
Figura 10. Uso adecuado de la plataforma Bitrix24(2019)	32
Figura 11. Usos de la plataforma CRM Bitrix24 (2019)	33
Figura 12. Frecuencia del uso de la plataforma Bitrix24(2019)	33
Figura 13. Facilidad de acceso para los informes de gestión	34
Figura 14. Capacitación Bitrix24. (2019).	35
Figura 15. Capacitación Bitrix24. (2019)	35
Figura 16. Capacitación Bitrix24. (2019)	36
Figura 17. Capacitación Bitrix24. (2019).	37
Figura 18. Capacitación Bitrix24. (2019).	37
Figura 19. Capacitación Bitrix24. (2019).	38
Figura 20. Capacitación Bitrix24. (2019).	39
Figura 21. Capacitación Bitrix24. (2019)	39
Figura 22. Capacitación Bitrix24. (2019).	40
Figura 23. Capacitación Bitrix24. (2019).	40

Introducción

La Cámara Colombo Chilena es una empresa gremial que al día de hoy realiza funciones administrativas, especialmente de comercio y comunicación, por tanto la idea central del trabajo es la implementación de una estrategia de gestión de información para el área comercial, en donde queden plasmados y actualizados los informes finales de gestión semestral de los practicantes; esto dado que se halla que la compañía maneja un sistema eficiente en la organización de los documentos correspondientes a cada empresa afiliada, que contiene detalladamente todas las actividades realizadas para el afiliado.

Esto se logrará a través de la identificación de las políticas, protocolos, archivo, diligenciamiento y seguimiento del sistema documental que posee el área comercial de la empresa, seguidamente de la recopilación de la información necesaria para el diseño de un modelo de documentación de acuerdo a las instrucciones dadas por los directivos, y por último se realizará una propuesta con nuevos lineamientos para el sistema de gestión, que tenga como base la capacitación a través del software y herramientas, tales como los manuales de funciones.

El método del trabajo empleado es el deductivo, puesto que se realiza en primera instancia un análisis general de la empresa, y seguidamente a ello se realiza un paso a paso de cada documento manejado por la cámara y practicante, la manera en la que estos son gestionados y como resultado no se halla uniformidad en el diligenciamiento de ellos.

Planteamiento del problema

La Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena (CCICC) es una entidad gremial que se enfoca en fortalecer, promover y crear redes y alianzas empresariales y profesionales entre los mercados chilenos y colombianos, además de una gran organización de eventos entre empresarios colombianos y chilenos tanto afiliados como no afiliados a la Cámara. Donde dicho modelo apoya a las empresas que quieren generar un valor agregado y diferenciador en sus procesos comerciales, permitiéndoles ser más competitivos y posicionándose en el mercado nacional e internacional. Esta es una organización que cuenta actualmente con 162 empresas afiliadas en donde el sector de servicios es el más representativo.

Su problema se basa en que no hay información completa del seguimiento de la gestión comercial de los practicantes cuando semestralmente estos están, y esto genera que a pesar de que hay un CRM- BITRIX24, no se le da un uso adecuado, teniendo en cuenta los múltiples servicios que este ofrece y que prácticamente se estaría perdiendo la organización de gestión de la cámara.

Lo que genera que no haya un registro adecuado para poder tener la información necesaria enfrentando las siguientes eventualidades:

- No hay un control adecuado en la información que se brinda de un practicante a otro, cuando se hace la inducción.
- El nuevo practicante debe retomar toda la información que anteriormente tenía el practicante antiguo y si hace falta parte de la gestión hacerla para dejar todo al día.
- Se puede brindar información inexacta o confusa de los procedimientos en el área comercial.
- El practicante anota las explicaciones o recomendaciones en un cuaderno o libreta, sin embargo en su mayoría de veces no tendrá los apuntes a la mano y esto puede ser un mal procedimiento a la hora de dar una información de momento.

Pregunta problema

¿Cómo implementar un CRM- BITRIX24 para el área comercial de la empresa Cámara de Comercio Colombo Chilena, donde queden actualizados los informes finales de gestión semestral de los practicantes?

Objetivos

Objetivo general

Implementar una estrategia de gestión de información para el área comercial de la empresa Cámara de Comercio Colombo Chilena, donde queden actualizados los informes finales de gestión semestral de los practicantes.

Objetivos específicos

Identificar las políticas, protocolos, archivo, diligenciamiento y seguimiento del sistema documental que tiene el área comercial de la empresa CICC.

Recopilar la información que se necesite para diseñar un modelo de documentación de acuerdo a las indicaciones de los directores del área comercial.

Proponer los nuevos lineamientos para el sistema de gestión documental, basado en la capacitación por medio del software y herramientas como manuales de funciones.

Justificación

La presente propuesta, se realiza con el fin de implementar una estrategia de gestión de información para el área comercial de la empresa Cámara de Comercio Colombo Chilena, donde queden actualizados los informes finales de gestión semestral de los practicantes., el cual permita una mejora en los informes de gestión finales ya que estos no son debidamente analizados y actualizados, lo que genera es un retraso en la gestión que se les hace a cada una de las empresas afiliadas.

Al poder implementar un sistema de registro al CRM-BRITIX24, este tiene una gran ventaja para la cámara, ya que la gestión comercial que se hace cada día, permite acceder a la información con un control pertinente y una actualización en los datos de la compañía.

Al igual este método puede ser más práctico para los practicantes, porque el informe de gestión estaría más organizado.

Los beneficios con los que cuenta este CRM, es que permite tener una fácil utilización, porque para poder hacer los informes de gestión, facilitaría más el proceso para los practicantes, y así mismo abriría una organización de la información necesaria, contando con una gestión sencilla y cómoda al momento de compartir los archivos con las directivas de la Cámara.

Con este CRM, se pone en función, la cámara estaría generando una organización más detallada y adecuada para sus informes de gestión, en donde ya no habría problema de tener la información en cualquier momento y sin que los practicantes nuevos se pierdan o tengan que hacer el trabajo que uno hizo el practicante anterior.

Metodología del trabajo

El proyecto “Sistema de gestión de información para el área comercial de la Cámara de Comercio Colombo Chilena” tiene un enfoque de investigación cualitativa, este tipo de investigación permite recoger información, basada en la observación, estudio, diagnóstico y análisis de los procesos que actualmente están desarrollando la CCICC, teniendo datos primarios y secundarios que tiene una gran aportación al desarrollo de la investigación.

La metodología que se va a utilizar es de tipo empírico, según (Domínguez, 2019), esta metodología se basa a través de la experiencia con una posibilidad de ideas espontáneas, que permite la experimentación y observación, para poner en prueba una hipótesis.

Según (Cruz, 2018), la metodología empírica posee unas etapas preestablecidas que deben guiarse para poder tener un muy buen resultado de ellas, pero que al mismo tiempo esta no la hace ser un tipo de investigación rígida, conserva su flexibilidad y adaptabilidad en cuanto a su situación, intereses y objetivos. Esta metodología permite abordar el plan de mejoramiento aplicable por la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena desarrollando la pregunta de investigación y sus objetivos.

Esta metodología junto con las encuestas, permite recopilar datos, que conduzcan la investigación a las variables que establezcan las causas y efectos que se van a estudiar, diagnosticar y analizar, permitiendo mejorar el entendimiento del objetivo central del trabajo y que esta información e investigación deduzcan las conclusiones y consecuencias de la información empírica que ha sido recolectada.

Marcos de referencia

Marco contextual

Historia cámara de comercio colombo chilena.

La Cámara de Comercio Colombo Chilena inició sus actividades en mayo del año 2009, por lo cual cuenta con nueve años de experiencia y trayectoria a nivel empresarial. “Desde el comienzo se han dedicado a la agremiación y promoción de las relaciones comerciales entre empresas chilenas y colombianas. En los inicios, la Cámara contaba con tres colaboradores directos en un establecimiento rentado, e iniciaron con cinco empresas afiliadas” (Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena, s.f.).

Poco a poco fueron aumentando el talento humano, adquirieron una oficina propia y diversificaron sus departamentos en: Comercial, Comunicaciones, Inversiones, Contabilidad y Presidencia. “El 23 de octubre de 2012, se crea COLCHILE S.A en Chile con el mismo objetivo de fomentar las relaciones entre los dos países” (Osorio & Piñeros, 2018, pág. 23). Es importante señalar, además, que desde los inicios la Cámara Colombo Chilena ha optado por hacer parte del equipo de trabajo a practicantes de distintas universidades del país, algunos de ellos, hoy en día son los directores de los departamentos mencionados anteriormente.

“La Cámara Colombo Chilena continúa creciendo y aumentando no solo el número de colaboradores sino también el de los afiliados a más de 162, igualmente, sigue su labor de agremiar, promover y fortalecer las relaciones e inversiones de empresas chilenas y colombianas entre ambos países” (Osorio & Piñeros, 2018, pág. 23).

La Cámara Colombo Chilena ha demostrado tener un interés por el sector medioambiental especializada en el cambio climático, la organización cuenta con líderes empresariales enfocados en todo el proceso ambiental de las empresas afiliadas a Líderes Empresariales contra el Cambio Climático (LECCC. Actualmente ELAC – Empresas líderes por la acción climático), “nació en el Reino Unido en el año 2005 con una denominación “The corporate leaders group for climate change”, esta organización se creó bajo con la iniciativa del Príncipe de Gales, se enfocó especialmente en el cambio climático” (Mayorga, Parrado & Quiroga, 2018, pág. 16).

En el año 2009, el Grupo de Líderes Empresariales Contra el Cambio Climático se creó en Chile bajo las siglas CLG-Chile;

.... la visita del Príncipe Carlos al país, y gracias al apoyo de la Embajada Británica, la Cámara Chileno Británica de Comercio y la Universidad de Chile, como parte de una red de organizaciones que conforman el Corporate Leaders Network for Climate Action (Mayorga, Parrado & Quiroga, 2018, pág. 16).

En el año 2018, la organización ELAC ha comenzado su etapa de implementación en Colombia, con el apoyo del Gobierno de Colombia, el Gobierno de Chile, la Cámara de Comercio Colombo Chilena y la Alianza del Pacífico, entre otras.

Estructura organizacional.

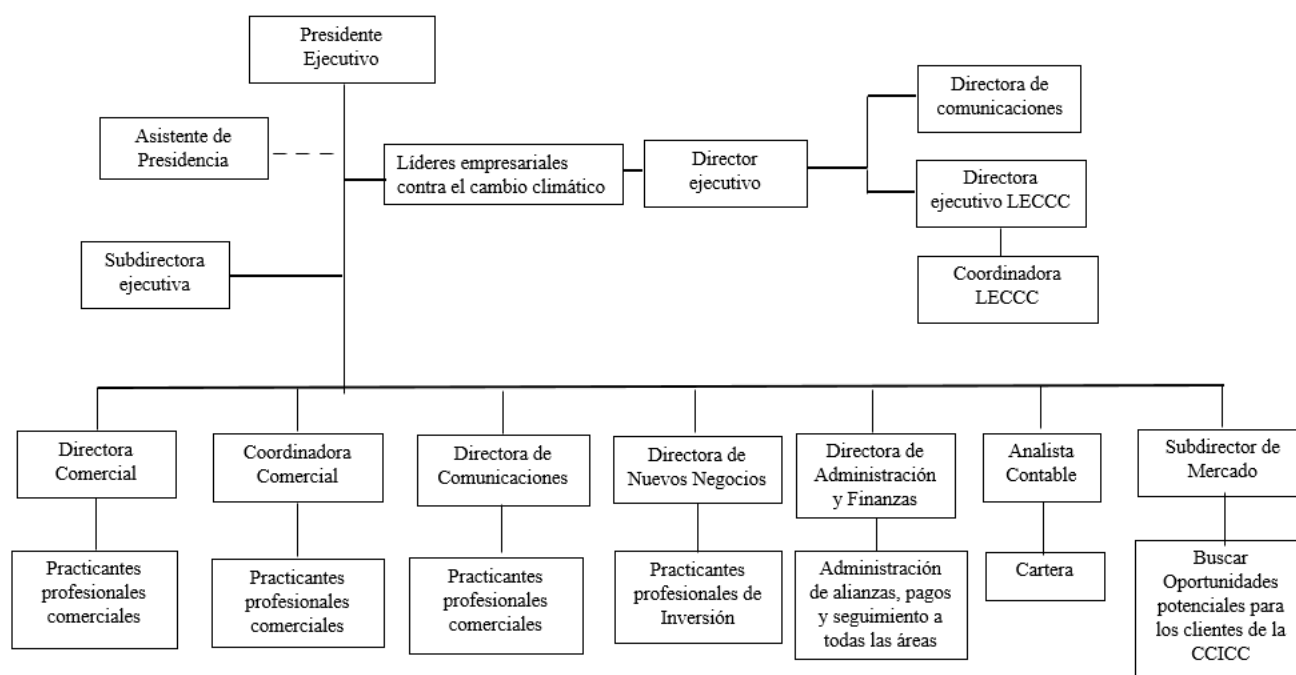


Figura1. Organigrama de la CCICC. Elaboración propia.

Plan estratégico

La Cámara de comercio colombo chilena (CCICC), es una entidad gremial que fomenta, promueve y fortalece relaciones comerciales y de inversión entre las empresas chilenas y colombianas. Su misión, se basa en poder potencializar el desarrollo social y económico entre

Colombia y Chile por medio de una alianza empresarial siendo esta innovadora de comercio e inversión.

Su visión, es llegar a ser una cámara binacional referente y admirada en la región, para agregarle valor e impulsar la dinámica del mercado mediante la innovación.

Los servicios empresariales que tiene la Cámara de Comercio Colombo Chilena cuentan con temas específicos como lo son:

La agenda de negocios es uno de ellos, aquí, lo que ellos hacen es organizar reuniones con potenciales inversionistas, compradores o proveedores para darle un inicio a sus negocios, se les hace una planificación y coordinación de la agenda, donde este cuenta con un mínimo y máximo de reuniones, distribuyéndolos en días estimados para el cumplimiento esta misma.

Sigue la asesoría en proyectos e inversión, en donde las relaciones de inversión entre Colombia y Chile, buscan específicamente satisfacer los requerimientos de cualquier compañía ya sea nacional o extranjera, que ellos deseen un social en cualquiera de los dos países para iniciar el proceso de fusión o adquisición.

Luego la base de datos, donde se entrega una información por requerimiento de empresas en Colombia o Chile, permitiendo una mejor gestión comercial al identificar contactos a los que debe llegar.

En los estudios de mercado, estos son la compilación de diferentes variables que le permiten al empresario conocer el comportamiento y las tendencias del mercado, con un análisis y toma de decisiones, a partir de una cierta información suministrada.

También se encuentran las misiones, donde los afiliados directamente se contactan con las compañías chilenas o colombianas, para que puedan conocer de primera mano la dinámica del mercado de interés, identificando, iniciando y desarrollando potenciales oportunidades empresariales.

Y la producción y organización de eventos, donde se realiza un evento bajo el liderazgo de personal capacitado para así mismo, planificar organizar y producir eventos de diversos tamaños en el ámbito, relacionados con temas de interés comercial, inversión ya sea para asociados o clientes particulares privados.

Sector económico.

La Cámara de Comercio e industria Colombo Chilena (CCICC), cuenta con un sector económico llamado entidades Sin Ánimo de Lucro ESAL.

Según la ley 454 de 1998, en el artículo 2°, dice que;

“Para efectos de la presente Ley denominase económica solidaria al sistema socioeconómico, cultural y ambiental conformado por el conjunto de fuerzas sociales organizadas en formas asociativas identificadas por prácticas autogestionarias solidarias, democráticas y humanistas, sin ánimo de lucro para el desarrollo” (Ley 454 de 1998, pág.1)

Así que la ESAL, son personas jurídicas que contribuyen por voluntad propia de asociación o creación de una o más personas naturales o jurídicas,

“para realizar actividades en beneficio de asociados, terceras personas o comunidad en general. Las ESAL no persiguen el reparto de utilidades entre sus miembros” (RUES, s.f).

Servicios.

La CCICC ofrece una variedad de servicios para las empresas afiliadas, con el propósito de que las compañías expandan su mercado a nivel nacional o internacional con mayor facilidad, y que estas sirvan de apoyo a las empresas para afianzar las relaciones comerciales.

Tabla 1.

Servicios de la CCICC

Agenda de Reuniones	Es una herramienta que permite identificar y gestionar oportunidades de negocios, mediante encuentros uno a uno con empresas colombianas como chilenas, cuenta con un promedio de reuniones al mes.
Bases de Datos	Adquiera contactos e información de empresas de cualquier sector en Colombia o Chile. Contiene un promedio de contactos semanales actualizados, conforme a las especificaciones acordadas para el diseño de la misma.
Misiones Empresariales	Contacto directo con entidades chilenas y colombianas, para conocer la dinámica del mercado de interés y potencializar las

	oportunidades empresariales. Cuenta con un promedio de reuniones por evento.
Agenda de Reuniones	Es una herramienta que permite identificar y gestionar oportunidades de negocios, mediante encuentros uno a uno con empresas colombianas como chilenas, cuenta con un promedio de reuniones al mes.
Boletín	Es un medio de difusión comercial de eventos y capacitaciones de nuestros afiliados, así como de los eventos organizados por la Cámara. Se publica cada quince días.
Newsletter	Información periódica y actualizada de oportunidades de negocios entre Chile y Colombia. Recopilación hecha de los principales diarios de nacionales. Únicamente para socios. Se publica cada quince días.
Sala de reuniones	Es un espacio físico dedicado para los negocios con todas las comodidades. Ideal para la realización de reuniones de trabajo, formales o presentaciones a grupos pequeños.
Representación gremial	Apoyo y gestión ante autoridades regulatorias, gubernamentales, locales y regionales, en trámites, obstáculos, sanciones o procedimientos arbitrarios, parciales o improcedentes.
Asesoría comercial	Entregamos información básica sobre indicadores económicos, estadísticas de importaciones y exportaciones, cultura de negocios, oportunidades comerciales, y orientación básica general para iniciar un proceso de comercio binacional.
Apoyo empresarial	Brindamos apoyo para la constitución de empresa o sucursal, presentando y referenciando con las mejores opciones entre empresas afiliadas para la solución de temas legales, contables, financieros, recursos humanos, administrativos, entre otros.
	Son un espacio adecuado y amoblado con todos los servicios incluidos. Ubicadas en las

Oficinas temporales	zonas de negocios más exclusivas de la ciudad. Estos centros, le permitirán obtener beneficios de imagen, flexibilidad, ahorro, rentabilidad, permitiéndole enfocarse en su negocio.
Estudio de mercado	Conozca a profundidad el comportamiento de sus clientes y del mercado, tomando de manera asertiva decisiones acerca de la conveniencia y forma de internacionalización o negocio, que debería seguir su empresa. Tarifa preferencial para asociados.
Producción y organización de eventos	Apoyo en producción, organización y realización de eventos empresariales, conferencias, foros, desayunos de trabajo y seminarios especializados en asuntos de interés.
Asesoría en proyectos de Inversión	Ofrecemos un acompañamiento a las empresas chilenas y colombianas que necesiten un socio en cualquiera de los dos países para iniciar un proceso de fusión o adquisición.

Nota: Elaboración Propia con apoyo de (Colombo Chilena, 2019)

Ubicación.

Nombres: Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena y Líderes Empresariales Contra el Cambio Climático

Presidente: José Palma Tagle

Dirección: Calle 100 No. 8A – 55, Torre C, Oficina 715, Bogotá, Colombia



Figura 2. Ubicación Cámara de Comercio Colombo Chilena. Elaboración propia (2019).

Estado de arte

El proyecto “Sistema de gestión de información para el área comercial de la Cámara de Comercio Colombo Chilena” se enfoca en una investigación de como un CRM- BITRIX24 puede mejorar la gestión documental de una compañía, donde permite el estudio, diagnóstico y análisis en los procesos que se desarrollan actualmente en la Cámara e industria Colombo chilena; Tomando datos necesarios que aportan al desarrollo de la organización.

Según (López & Alfonso, 2018), tener un sistema de CRM, se convierte en una herramienta de gran importancia para las compañías que pretendan generar valor a través de una documentación clara y efectiva, Lo que permite que este sistema sea una cultura organizacional, una estrategia de negocio que involucra a toda la organización dándoles una mejor perspectiva de método para su sistema de documentación. Dicha CRM, sería una aplicación que permite centralizar en una única base de datos todas las interacciones entre una empresa y sus clientes.

Según (Muñoz & Valenzuela, 2017), los sistemas informáticos cada vez más siguen creciendo y cada día se hacen más necesarios para mejorar la eficiencia y productividad de las organizaciones. Además, Generan mayor facilidad en los diferentes procesos de las compañías, requiriendo de una herramienta tecnológica llamada CRM, que al ser utilizada garantiza al cliente

y a la empresa una mayor facilidad a la hora de poder compartir y subir documento de interés ya sea de gestión o de información, sin esta ser eliminada y de permanencia en la plataforma.

Marco teórico

Normas ISO 9001 de calidad documental, flujo de procesos de mejora continua.

Las normas ISO 9001:2015, se caracteriza por ser un sistema de ayuda que permite centrarse en los procesos y en la satisfacción del cliente, este sistema es muy importante para una empresa ya que el sistema de gestión de calidad proporciona procedimientos, procesos y recursos que son necesarios para ayudar a las organizaciones en controlar y mejorar su rendimiento ya que permite tener una mayor eficiencia en la empresa.

Esta norma exige tener unos documentos mínimos los cuales se basan en tener un desarrollo e implementación de un sistema de gestión de calidad para una organización, la norma que antes del 2015 persistía, fue modificada para tener una mayor facilidad para el procedimiento de la misma, es así, que ahora solo se requieren de cuatro pasos y no de seis como anteriormente se hacía. Tener solamente cuatro pasos reduce el proceso de documentación y registro, pero así mismo, en esta nueva versión hay que tener en cuenta de mantener y conservar la información documentada en cuanto al control y el desarrollo.

Documento Obligatorios Por la norma ISO 9007:2015:

- El alcance del sistema de gestión de la calidad (cláusula 4.3).
- Información documentada necesaria para apoyar el funcionamiento de los procesos (cláusula 4.4).
- La política de calidad (cláusula 5.).
- Los objetivos de calidad (cláusula 6.2).
- Información documentada requerida y determinada como necesaria (cláusula 7.5.).

(Normas ISO 9001:2015)



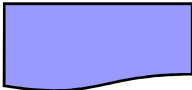
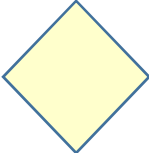



Capítulo 1. Políticas, protocolos, archivo, diligenciamiento y seguimiento del sistema documental que tiene el área comercial de la empresa CICC.

Flujograma

En la tabla 2, se explican las características del flujograma en donde les permitirá tener las diferentes figuras en donde cada una de ellas implica un proceso determinado, para poder realizar el adecuado flujograma respecto al proceso que se hace en la Cámara Colombo Chilena respecto al informe de gestión.

Tabla 2

Conversiones Flujograma.

	Inicio/ Finalización del proceso
	Proceso/ Actividad
	Documento
	Decisión
	Base de Datos
	Proceso Predefinido
	Serie de Documentos



Visto Bueno



Sectores

Nota: Fuente Propia.

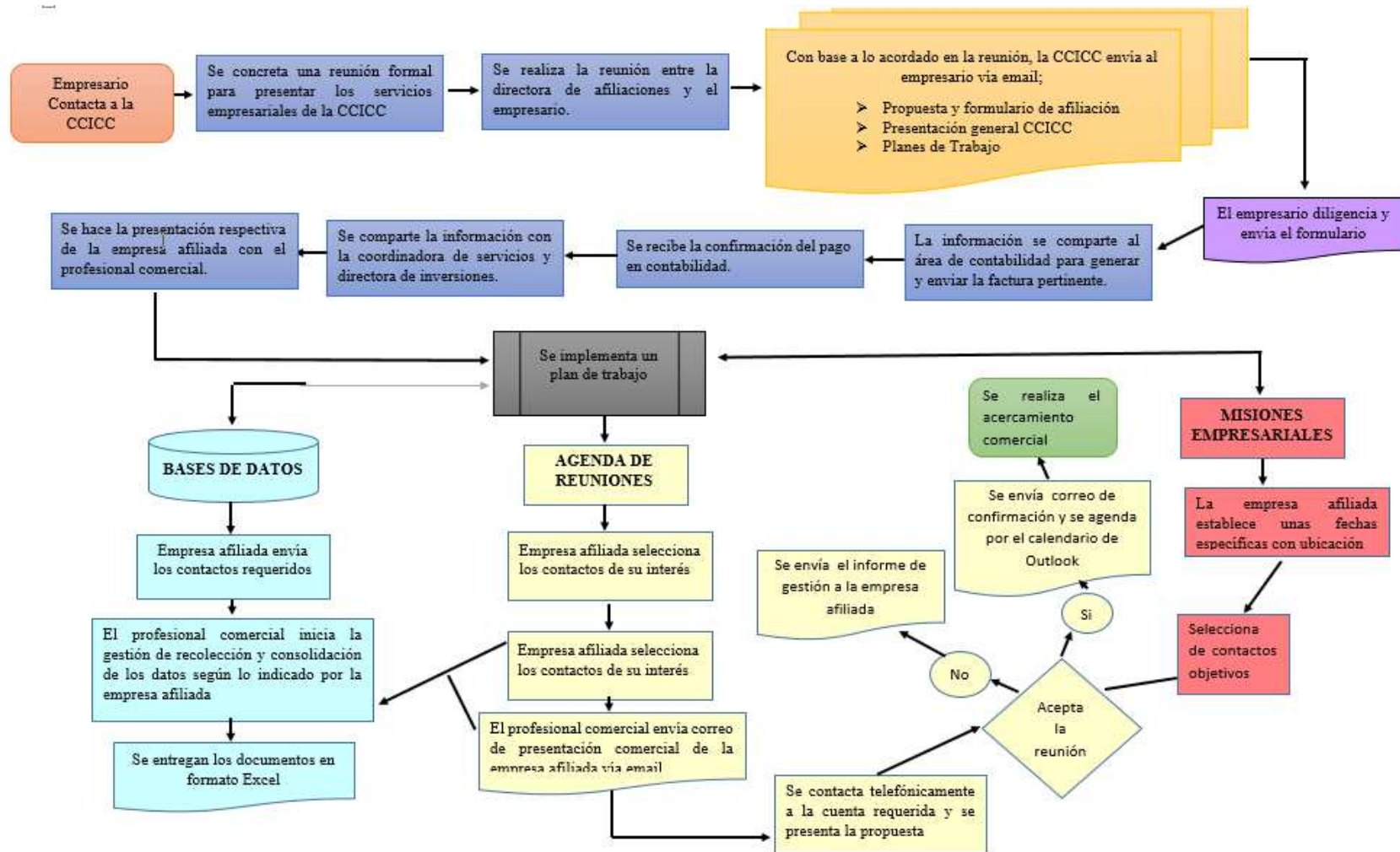


Figura 3. Flujograma área comercial de la CCICC. Elaboración propia (2019).

Este flujograma permite identificar cada uno de los procesos que se tiene en cuenta para hacer un informe de gestión, en donde comienza por el empresario, que es aquella persona la cual se contacta con la cámara para así mismo poder concretar una reunión formal, en donde tenga la oportunidad de presentar los servicios de la CCICC, una vez la reunión se allá dado, se realiza otra reunión entre la directora de afiliaciones y el empresario.

Una vez las dos partes lleguen a un acuerdo o pacto, la Cámara de Comercio Colombo Chilena, le envía al empresario vía email tres cosas que son: propuesta y formulario de afiliación, una presentación general de la Cámara de Comercio Colombo Chilena y los respectivos planes de trabajo que la cámara cuenta.

Ya enviados los respectivos archivos, el empresario deberá diligenciar y enviar el formulario pertinente, esa información es compartida con el área de contabilidad, para que aquella persona pueda generar y enviar la factura pertinente; una vez el empresario haga su respectivo pago, en el área de contabilidad llegará la confirmación de la misma, y esta información llegara a la coordinadora de servicios y directora de inversiones, para poder hacer el acercamiento de la empresa afiliada con el profesional comercial.

Una vez se genere una reunión y se pacte el plan que esa empresa afiliada quiere manejar, el profesional comercial deberá implementar un plan de trabajo, el cual consta de una base de datos que permite tener toda la información de los contactos que requiere la empresa afiliada para hacer la respectiva gestión en aquellas empresas de interés, donde este procedimiento se hace en Excel ya que se manejan diferentes aspectos.

Ya teniendo la base de datos con todos los datos requeridos, el siguiente paso es la solicitud de reunión en donde hay una respectiva carta que se realiza para cada empresa de las que son de interés por parte del afiliado y así mismo una vez se envían se deja un máximo de tres a cuatro días para poder hacer seguimiento de aquellas empresas que no contestaron el correo de la solicitud o no contestan las llamadas que se realizan a cada una de dichas empresas.

En aquellas empresas que, si aceptan la solicitud de reunión, se hace el respectivo agentamiento para la empresa afiliada y la empresa de interés, donde quedan todos los datos correspondientes a donde se realizara la reunión. En el caso de que no acepten la reunión, a la empresa afiliada se les envía un seguimiento de esas empresas y los motivo del porque no aceptaron la reunión.

Y ya para finalizar, también se hacen misiones, en esta parte son las empresas afiliadas quienes dan unas fechas específicas con ubicación, para la reunión que quieren manejar.

Descripción del proceso

En la siguiente tabla número tres, se encontrará la descripción de los recursos que se necesitan para realizar las actividades laborales en el área comercial de la CCICC, así mismo, se describirá el cargo responsable de acuerdo a la actividad y recursos necesarios para su práctica.

Tabla 3.

Descripción del proceso

Descripción del Proceso para Base de Datos	
Recursos	Responsable
Computador, internet, Skype, celular y Auriculares	Profesional Comercial
Descripción del Proceso para Agendar Reuniones / Misiones empresariales	
Recursos	Responsable
Computador, internet, Skype, celular, Auriculares y tarjetas de presentación.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Profesional Comercial ✓ Directora de Afiliados ✓ Coordinadora de Servicios

Nota: Fuente Propia.

Indicaciones para utilizar CRM BITRIX 24

Para poder utilizar esta herramienta de CRM, es necesario llevar a cabo los siguientes pasos, que serán de ayuda para aquellos que no sepan manejar el programa y que requieren utilizarlo ya sea para adjuntar archivos importantes, informes o para manejar de una manera más eficaz las tareas que puedan dejar a sus trabajadores, profesionales y demás personal.

Para cada uno de los pasos se dejará no solamente claro que se deberá hacer, sino también una imagen respectiva.

Paso 1: buscar Bitrix24 en el ordenador del internet.

Bitrix24, es un área de trabajo que maneja muchos aspectos de operaciones diarias y tareas, entre ellos se encuentra el CRM, Project Management & una plataforma de colaboración para su gestión empresarial.

Paso 2: una vez encuentre Bitrix24, si no tiene una cuenta en esta aplicación, deberá crear una usuario y contraseña en modo gratuito para un mayor acceso a esta plataforma. En dado caso que ya tenga una cuenta en Bitrix24 solo deberá ingresar con sus respectivos datos.

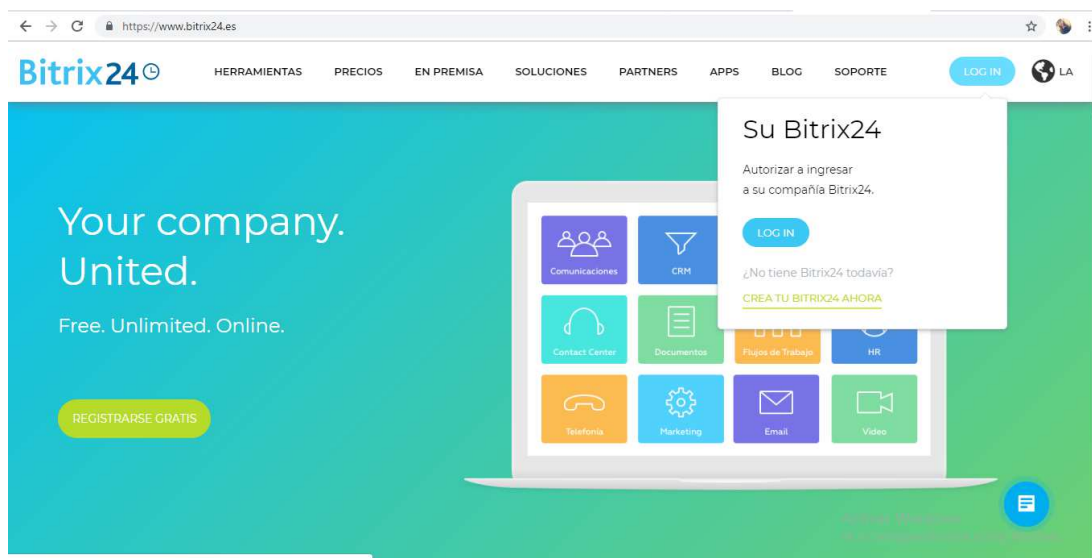


Figura 4. Página Bitrix24. Elaboración propia (2019).

Paso 3: ya abierta la plataforma, diríjase al costado izquierdo, en donde dice grupo de trabajo y elija el que más sea conveniente ya sea público o privado en dado caso que sea la primera vez que va a utilizarlo. De lo contrario, si ya ha manejado esta aplicación podrá colocarle el nombre de acuerdo a la empresa o cliente con quien va hacer el grupo.

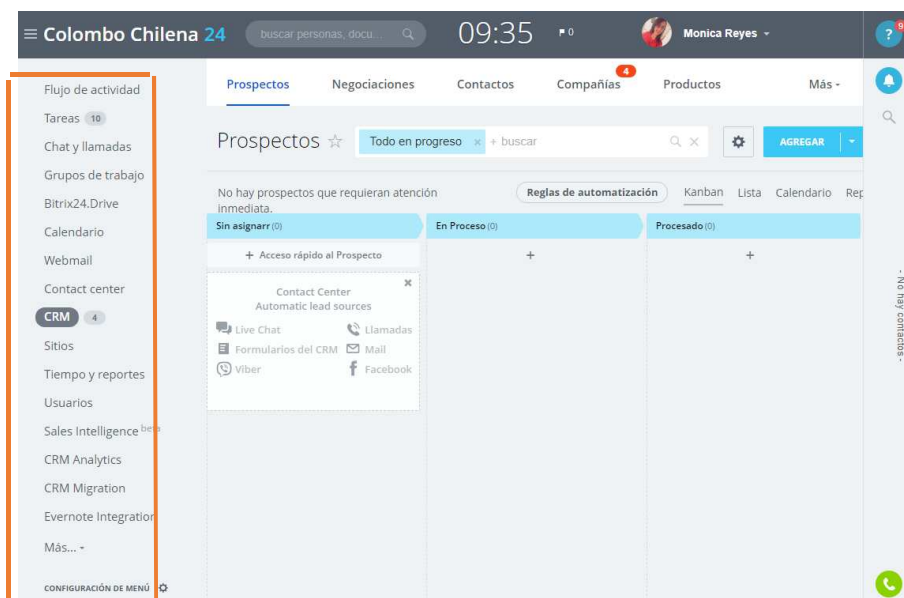


Figura 5. Página Bitrix24. Elaboración propia (2019).

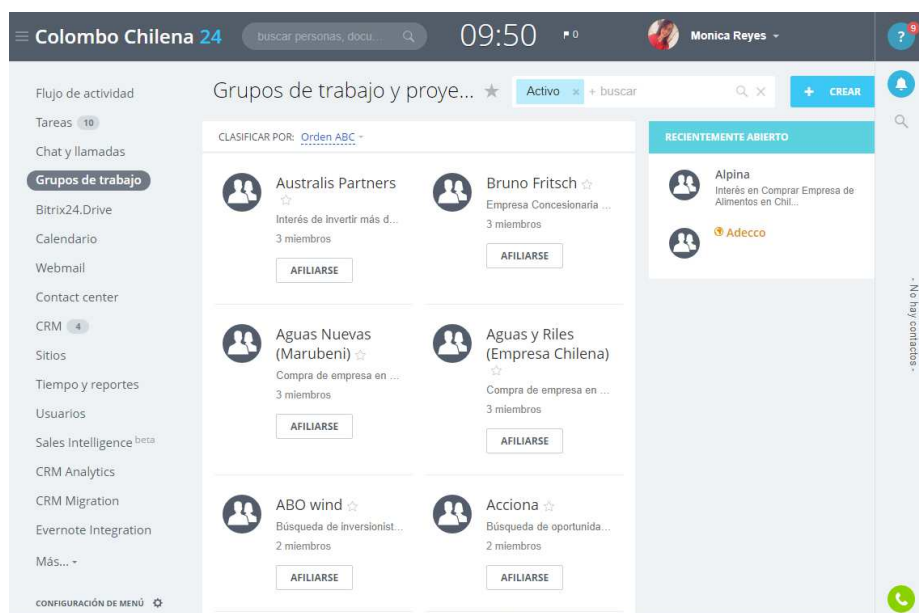


Figura 6. Página Bitrix24. Elaboración propia (2019).

Paso 4: cualquiera de los dos grupos que haya elegido, puede adjuntar los documentos que necesite. En esta plataforma no se borrarán y cada vez que lo desees utilizar los encontrara en el grupo creado.



Figura 7. Página Bitrix24. Elaboración propia (2019).

Capítulo 2. Recopilar la información que se necesite para diseñar un modelo de documentación de acuerdo a las indicaciones de los directores del área comercial.

Entrevistas con las personas que revisan los documentos de informe de gestión, para saber si la información de esta sirve o no, (Semi estructurado o estructurado.)

Preguntas:

- 1) ¿El uso de la plataforma CRM Bitrix24 es fundamental dentro de la gestión comercial de la empresa?
- 2) ¿Usted hace el uso adecuado de la plataforma CRM Bitrix24?
- 3) ¿Cuáles de los siguientes usos le da a la plataforma CRM BITRIX24?
- 4) ¿Con que frecuencia lo hace?
- 5) ¿Se le facilita el acceso de los informes de gestión gracias a esta plataforma?

Se explican en las siguientes imágenes los resultados que se obtuvieron sobre la encuesta a cuatro directoras de la CCICC.

- En primera instancia se les pidió formalmente a cada una de las directoras, que colocaran su nombre.

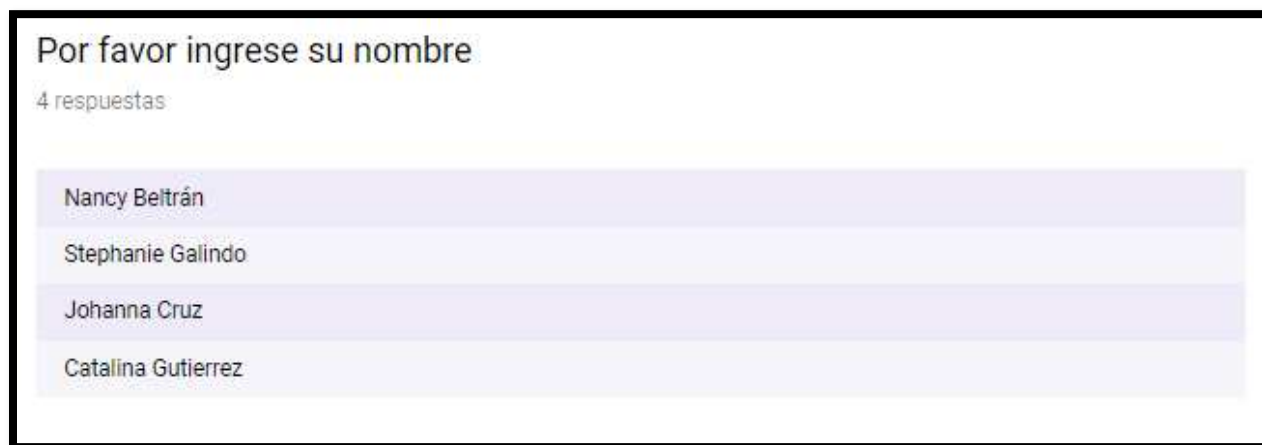


Figura 8. Nombres de las directivas que realizaron la encuesta. Elaboración propia (2019).

- Después contestaron cada una de las preguntas, y al mismo tiempo se evidenciará su grafica con los resultados.

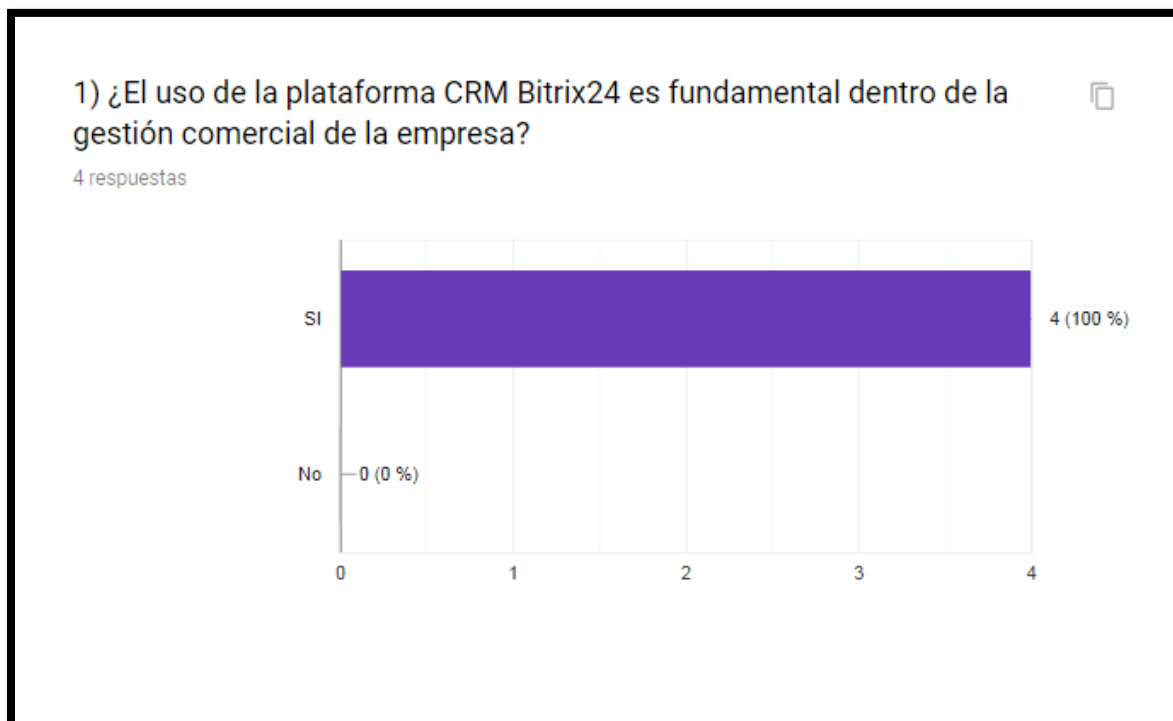


Figura 9. El uso de la plata forma Bitrix24. Elaboración propia (2019).

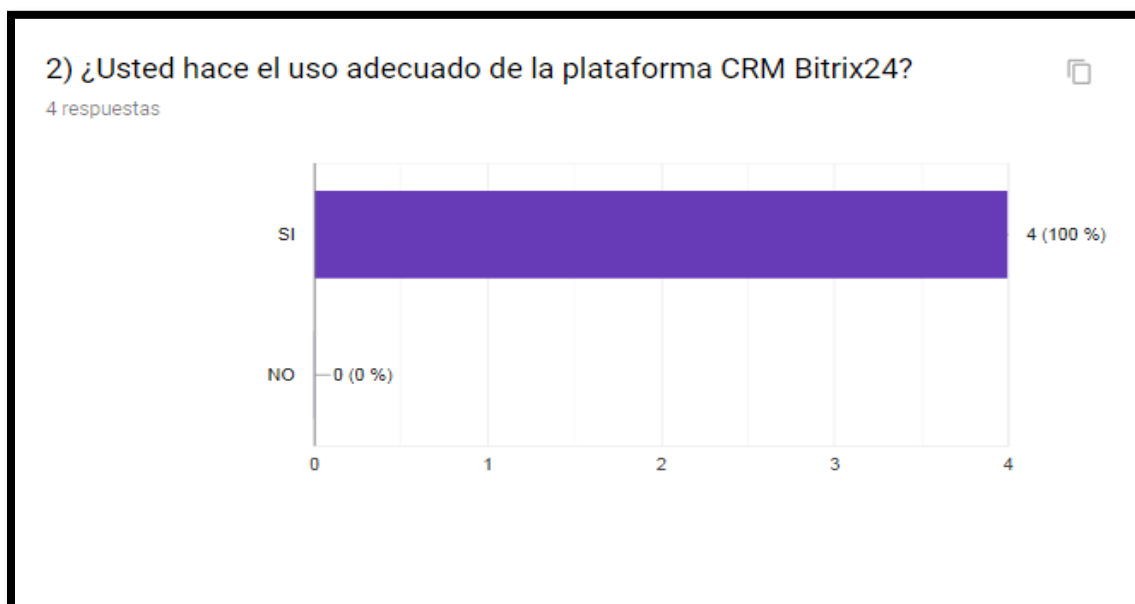


Figura 10. Uso adecuado de la plataforma CRM Bitrix24. Elaboración propia (2019).

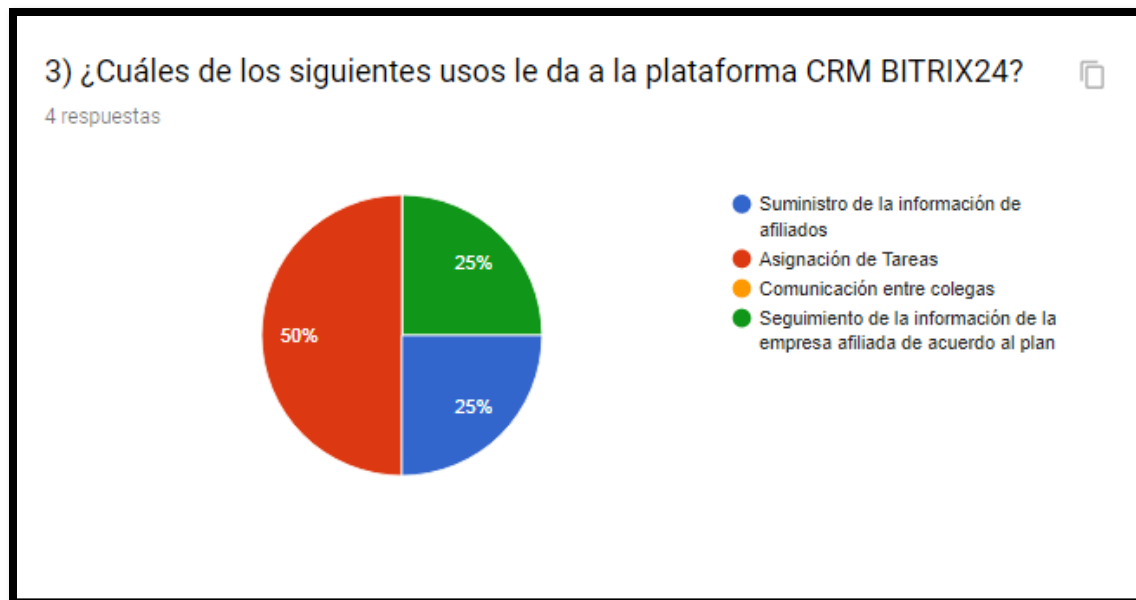


Figura 11. Usos de la plataforma CRM Bitrix24. Elaboración propia (2019).

Es esta ilustración se puede evidenciar que la frecuencia con que utilizan la plataforma es más que todo frecuentemente y siempre.

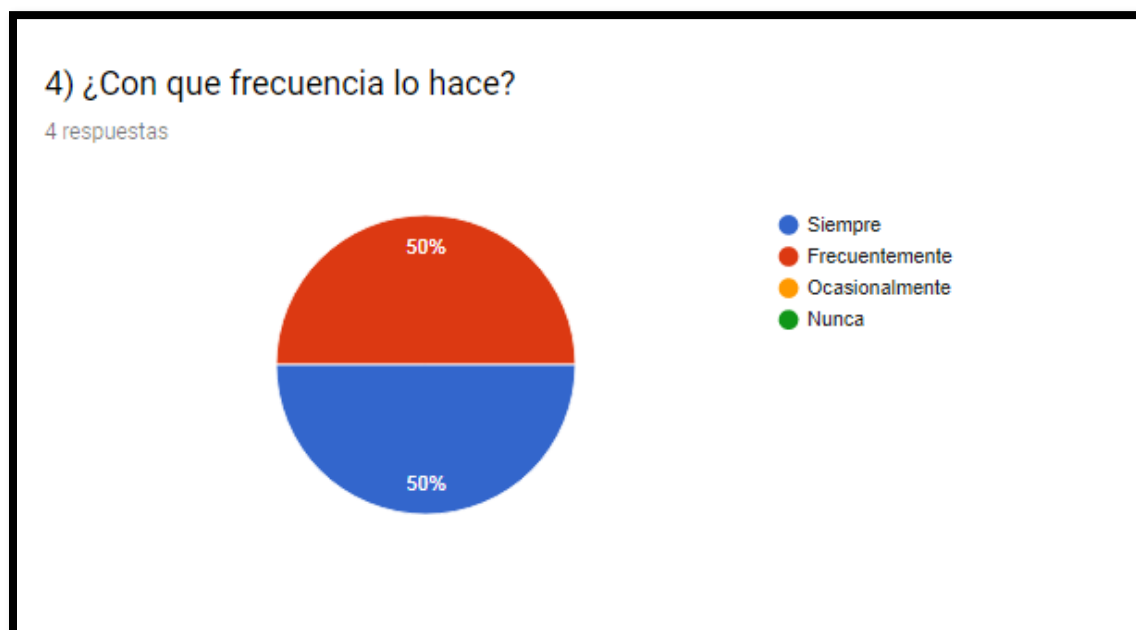


Figura 12. Frecuencia del uso de la plataforma Bitrix24. Frecuencia del uso de la plataforma Bitrix24. Elaboración propia (2019).

En esta ilustración se puede evidenciar que el 100% de los informes de gestión son de fácil acceso para las directivas de la CCICC.

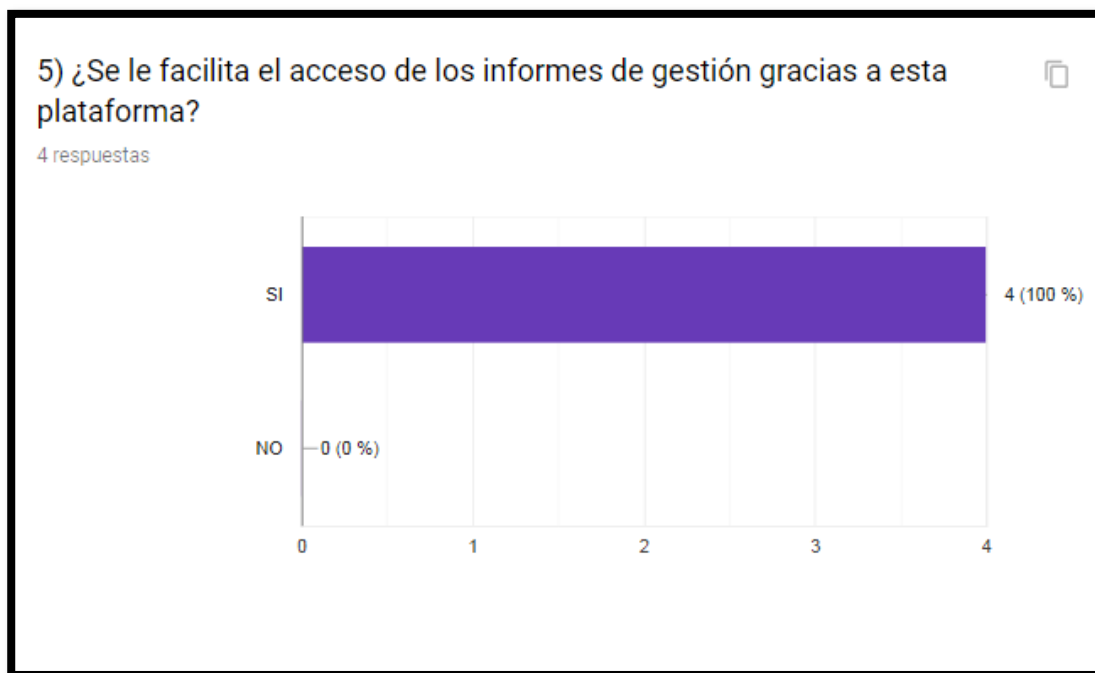


Figura 13. Facilidad de acceso para los informes de gestión. Acceso a los informes de gestión gracias a la plataforma. Elaboración propia (2019).

Capítulo 3. Proponer los nuevos lineamientos para el sistema de gestión documental, basado en la capacitación por medio del software y herramientas como manuales de funciones.

Por medio de una herramienta llamada Wix, se realizó una modelo de capacitación para los practicantes que vayan llegando, y este sea utilizado cada vez que se haga el cambio de un practicante antiguo por un practicante nuevo, en esta capacitación, se encontrará como primera instancia el flujograma, el cual es una ficha clave de esta capacitación ya que en ella se encuentra toda la información acerca de las actividades que se realizan en la CCICC.

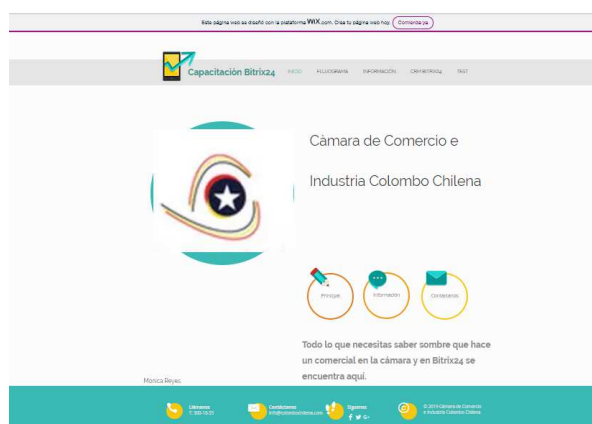


Figura 14. Capacitación Bitrix24. Elaboración propia (2019).

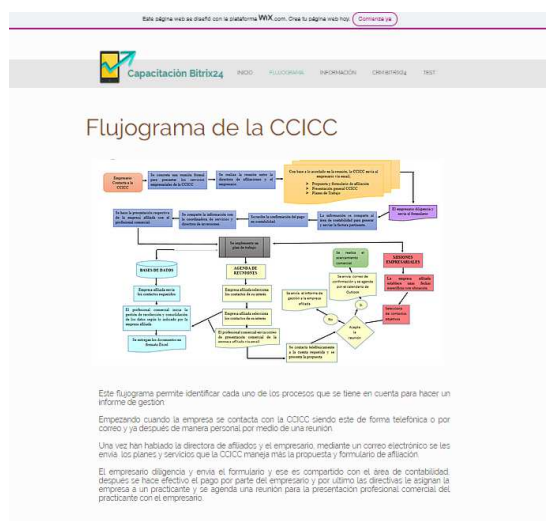


Figura 15. Capacitación Bitrix24. Elaboración propia (2019).

Después se encontrará la carpeta de información, donde esta contiene cinco subcarpetas que son de gran importancia, la primera son las bases de datos, aquí se encontrará no solo la explicación, sino también él porque es necesarios saber cuántas casillas debe tener y que se debe diligenciar en cada una de ellas y como. Ya que esta base de datos es súper importe, porque nos permite tener toda la información de las empresas en las cuales se va a realizar la gestión y si un dato llega a quedar mal, pues deberá volver a llamar e informase bien.

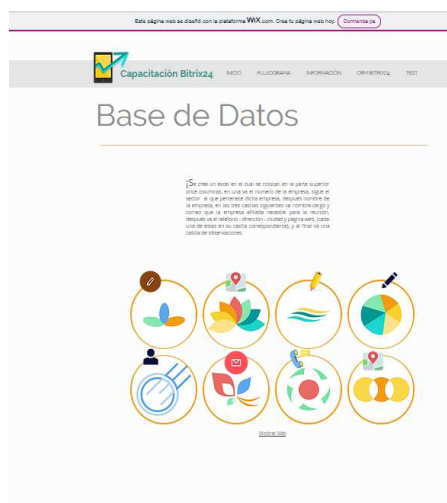


Figura 16. Capacitación Bitrix24. Elaboración propia (2019).

De segundas están las solicitudes de reuniones, en donde no solo se nombra el correo modelo que se maneja en la cámara, sino también que archivos se deben adjuntar y como se debe dirigir y después de un determinado tiempo, el seguimiento pertinente que se le hace cuando no contestan los correos y se hace el seguimiento o por llamada o por un nuevo correo con diferentes características. Ese seguimiento que se le hace a las empresas de interés, son por diferentes motivos, ya sea porque no contestaron el correo que inicialmente se envió para la solicitud o por que al momento de haber pedido el correo electrónico este reboto y toca volver a llamar para poder tener la información necesaria.



Figura 17. Capacitación Bitrix24. Elaboración propia (2019).

De terceras, está la agenda de reuniones, aquí se explicó muy concisamente como se debe enviar el correo de la confirmación de la reunión, tanto para la empresa afiliada como para la empresa que acepta la reunión. Para la cámara es muy importante poder enviarle un correo de confirmación de la reunión, ya que esto permite para ambas empresas tener los datos necesarios con quien tendrán el acercamiento comercial, esos datos que aparecen en el correo son: Fecha y Hora, del día en que se va hacer la reunión, lugar donde se llevara a cabo la reunión y la ciudad, Personas que asistirán, se deberá escribir nombre y apellidos, cargo y nombre de la empresa en mayúsculas, tanto del que asistirá de la empresa afiliada como la empresa que acepto la reunión.



Figura 18. Capacitación Bitrix24. Elaboración propia (2019).

Después vienen las misiones, estas también son importantes porque no solo se tienen que enviar correos como se mencionó anteriormente, sino porque aquí los días y las horas ya están establecidas y hay que hacer todo lo posible para conseguir las reuniones.

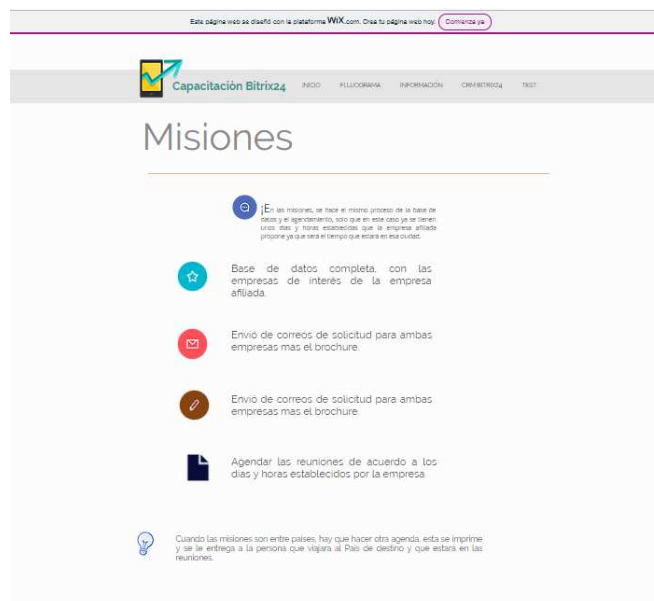


Figura 19. Capacitación Bitrix24. Elaboración propia (2019).

De últimas va él porque es necesario tener un informe de gestión y que información se debe agregar al documento para que este pueda ser adjuntado a la plataforma de CRM Bitrix24 en el grupo de la empresa afiliada, cada empresa tiene su propio grupo en donde se suben estos informes. En los Informes de Gestión debe ir la siguiente información, es un documento en donde se escriben todas las actividades que uno realiza, ya sea él envió de los correos de solicitud, si salió una reunión, si cancelaron una reunión, si se tuvo que mover la fecha de una reunión, cada uno de ellos va con la fecha y el mes en que se hizo la gestión.

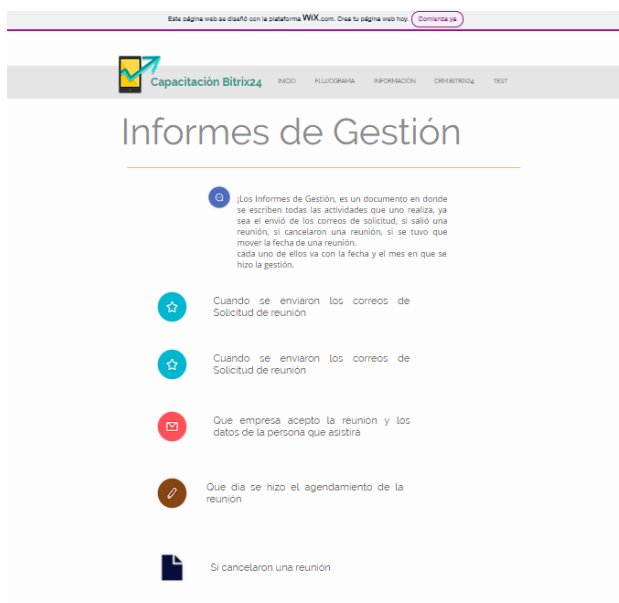


Figura 20. Capacitación Bitrix24. Elaboración propia (2019).

En una nueva carpeta esta todo lo relacionado con CRM Bitrix24, aquí se encontrará que significa tanto el CRM y Bitrix24 y al mismo tiempo se adjuntó dos videos que demuestran no solo como se puede utilizar esta plataforma, sino también que más cosas se pueden hacer aparte de las que la cámara maneja.

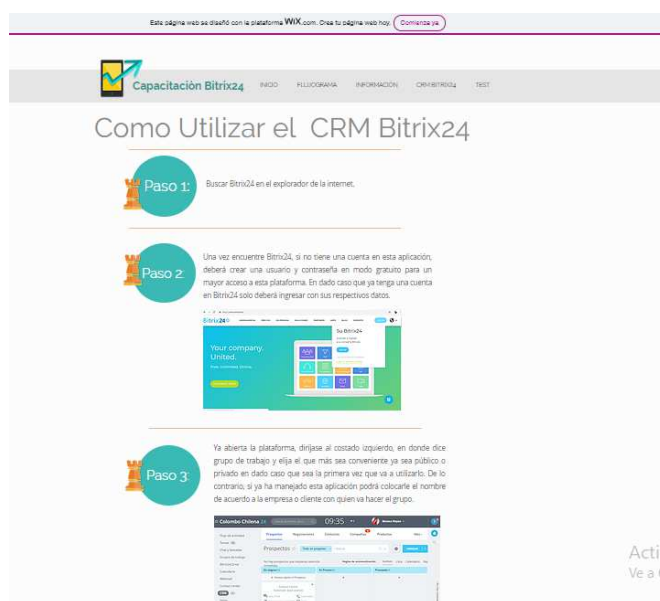


Figura 21. Capacitación Bitrix24. Elaboración propia (2019).

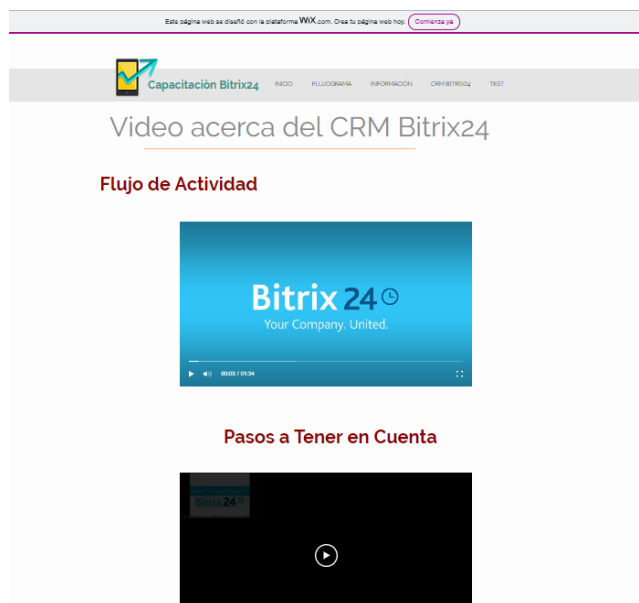


Figura 22. Capacitación Bitrix24. Elaboración propia (2019).

Ya, por último, se encuentra un test, en donde se le harán una serie de preguntas al nuevo practicante, para así mismo saber si entendió con la información suministrada las actividades que este realizara durante su práctica. Esta respuesta será enviada al correo electrónico de la coordinadora y directora de la cámara, para que ellas puedan ir mirando los resultados que el nuevo practicante tuvo, así mismo ellas van mirando si deben reforzarle en un tema en específico.

 The image shows a web page titled 'Cuestionario Bitrix24'. It features a form with several sections:

- Input fields for 'Nombre' and 'Apellido'.
- An 'Email' input field.
- A section titled '¿Que es un CRM?' with three radio button options:
 - Almacena información sobre clientes actuales y potenciales.
 - Es una tienda Online.
 - Se crean empresas.
- A section titled '¿Que información debe tener el sistema de gestión?' with four radio button options:
 - Horarios de ocurrencia de reuniones.
 - Telefonos.
 - Páginas web de las empresas.
 - Información sobre todo lo que pasa con los clientes y las agencias.
- A section titled '¿Cada cuanto tiempo se suben los informes de gestión?' with four radio button options:
 - Semanalmente.
 - Mensualmente.
 - Cada 15 días.
 - No se suben informes de gestión.
- A section titled '¿Cada programa utilizado para la cámara para subir los informes de gestión?' with three radio button options:
 - Gmail.
 - Bitrix24.
 - Outlook.
- A section titled '¿Quieres ser el encargado de enviar los informes de gestión?' with one radio button option:
 - Si, seré yo la Cámara.

Figura 23. Capacitación Bitrix24. Elaboración propia (2019).

Conclusiones

Se puede evidenciar que las directivas buscan generar una forma más fácil y efectiva a la hora de encontrar los informes, ya que en muchas ocasiones o no se encuentran o están incompletos, con el CRM Bitrix24, se puede mantener la información de estos informes de gestión y también se pueden ir actualizando sin perder la información que se deje en el momento.

Teniendo en cuenta que el personal que compone del área comercial de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena, en su mayoría son practicantes, se hace necesario el uso de una plataforma en la cual se puedan subir los informes de gestión en donde estos quedan ser guardados y organizados en las respectivas carpetas de las empresas afiliadas.

Por consiguiente, se realizó un estudio por medio de una herramienta cualitativa, en la cual se pudo identificar factores positivos como: el uso de la plataforma CRM Bitrix24, siendo esta fundamental dentro de la gestión comercial de la empresa, el uso que las directivas le dan a esta plataforma, la frecuencia con la que ingresan a la plataforma para asignar las diferentes actividades a sus practicantes, y la facilidad de acceso a los informes de gestión gracias a esta plataforma.

Así mismo, se creó una capacitación para los practicantes nuevos, para poder no solo generarles una información completa de las actividades que se realizan en la cámara, sino también la oportunidad de que interactúen con la plataforma, se enteren de las funciones que esta tiene y como la cámara las maneja en diferentes aspectos. La idea es que cuando ellos empiecen sus labores después de la capacitan, para ellos sea más fácil poder hacer todos los procesos y tareas, con unas primeras bases de guía e información.

Recomendaciones

Adaptar e implementar la capacitación a los practicantes los dos primeros días de la semana de inducción, enseñándoles el uso apropiado y pertinente a la información que en este se encuentra, a fin de que se logre la correcta activación del sistema de gestión de información de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena (CCICC).

A través del CRM Bitrix24, la CCICC logrará tener una mejor gestión comercial estructurada en donde toda la información esté segmentada, y se disponga de esta para un servicio de atención al cliente y postventa de nivel superior.

Fortalecer los canales de información y comunicación de la Cámara, ya que esta cuenta con su propia página web, y solamente la que posee es muy escasa para aquellas compañías que deseen saber sobre ella.

Se recomienda a la CCICC realizar frecuentemente las evaluaciones de desempeño en el área comercial, ya que de este depende el buen funcionamiento y eficacia del sistema de gestión de calidad.

Referencias

- Bitrix24. (2012). *Bitrix24*. Obtenido de <https://www.bitrix24.es/>
- Chilena, C. d. (2019). *Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena*. Obtenido de <https://colombochilena.com/>
- Cruz, L. (2018). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-empirica/>
- Lloyd's, R. (2018). *Lloyd's Register*. Obtenido de <http://www.lrqa.es/certificaciones/iso-9001-normalidad/>
- Mayorga, A. P. (2018). *Estrategias para el posicionamiento de la marca "Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena en Colombia"*. Obtenido de <http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/123456789/634/1/QuirogaPaez-ErikaGisela-2018.pdf>
- Metodoss. (2019). *METODOSS*. Obtenido de <https://metodoss.com/empirico/>
- Muñoz, G. T. (2017). *Influencia del CRM en el proceso de atención a clientes en la distribuidora del sur C&D EIRL de la provincia de ICA*. Obtenido de <http://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2878/45.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Osorio, L. y. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de calidad para el área comercial de la cámara de comercio e industria colombo chilena basado en la NTC ISO 9001: 2015*. Obtenido de <http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/123456789/377/1/PinerosCamacho-SandyFaires-2018.pdf>
- Reyes, M. (2019). *Sistema de gestión de información para el área comercial de la CCICC*. Obtenido de <https://docs.google.com/forms/d/1rtJapNUvanPpmbGmHHdJ5YI07FQyczAugLVkPAoXK60/edit#responses>
- Rues. (s.f.). *LA GRAN CENTRAL DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL DE COLOMBIA - RUES*. Obtenido de <https://www.rues.org.co/Home/About>