



**IMPLEMENTACIÓN DE ATENCIÓN VIRTUAL EN EL ÁREA DE  
INTERNACIONALIZACIÓN EN LOS PROCESOS GENERALES DE COMERCIO  
EXTERIOR PARA LAS SEDES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA  
MARTA PARA EL MAGDALENA.**

**María Fernanda Ávila Olarte**

**Trabajo presentado como requisito para optar al título de Profesional en Negocios  
Internacionales**

**Tutor:  
Hernando Rodríguez**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS  
PROGRAMA NEGOCIOS INTERNACIONALES  
SANTA MARTA D.T.C.H.**

**2019**



## Tabla de contenido

1. Introducción .....	4
2. Generalidades de la empresa .....	6
2.1. Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena .....	6
3. Generalidades del Área de trabajo realizado .....	11
3.1. Centro De Desarrollo Empresarial .....	11
3.1.2 Afiliados.....	11
3.1.3. Formación Empresarial .....	12
3.1.4 Crecimiento Empresarial .....	13
3.1.5 Centro de Arbitraje, Conciliación Y Amigable Composición .....	14
3.1.6 Centro De Atención Empresarial .....	14
3.1.7 Data empresarial.....	14
3.1.8 Internacionalización.....	16
3.2. Descripción de las actividades asignadas.....	17
4. Autoevaluación.....	18
5. Desarrollo de la propuesta .....	19
5.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA.....	19
5.2. Diagnostico .....	19
5.3. Planteamiento del Problema.....	20
5.4. Justificación .....	21
5.5. Recomendación .....	21
6. Objetivos .....	22
6.1. General:.....	22
6.2. Específicos: .....	22
6.3. Referentes Teóricos .....	23
7. Plan de Acción .....	24
7.1. Resultados Obtenidos .....	25
8. Conclusiones.....	26
9. Bibliografía .....	27
10. Anexos.....	28
10.1. Graficas Apuestas Productivas.....	28
10.3. Instructivo Atención Virtual.....	31
10.4. Formato diagnostico Potencial Exportador .....	33
10.5. Clausura programa Diseñando su Modelo de Negocio para la Internacionalización.....	34



10.6. Misión logística puerto de santa marta ..... 34

10.7. Misión Empresarial Internacional Dubái ..... 35



***IMPLEMENTACIÓN DE ATENCIÓN VIRTUAL EN EL ÁREA DE  
INTERNACIONALIZACIÓN EN LOS PROCESOS GENERALES DE COMERCIO  
EXTERIOR PARA LAS SEDES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA  
PARA EL MAGDALENA.***

## **1. Introducción**

En el presente documento se desarrollará el informe final de prácticas profesionales basado en la propuesta de realización de atenciones virtuales en los procesos generales de Comercio Exterior para las sedes que posee Cámara de Comercio en los diferentes Municipios como son: Ciénaga, Fundación, El Banco y Plato con el fin de realizar un trabajo de acercamiento a los empresarios, dar a conocer los diferentes servicios y ampliar la cobertura del Área de Internacionalización.

El área de Internacionalización la cual hace parte del Centro de Desarrollo Empresarial de la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena, ha implementado una serie de programas formativos dirigidos a empresarios, estudiantes y emprendedores del departamento del Magdalena, esto con el fin de ser un aliado en todo el proceso de internacionalización y generar impacto como entidad creando una variedad de servicios.

Por lo tanto, el objetivo de esta propuesta es crear una agenda virtual con la cual los empresarios cuenten con un espacio para recibir atención de manera personalizada y virtual de todos los procesos generales de Comercio Exterior, todo esto se realiza para dar a conocer esta área la cual lleva aproximadamente un poco más de un año de funcionamiento lo que hace que sea poco conocida, donde se encuentran los servicios de: Asesorías, Seminarios y Misiones Empresariales las cuales son herramientas a favor del crecimiento empresarial.

Con esta propuesta se busca incentivar y motivar la internacionalización principalmente en el departamento del Magdalena, para ello se pretende conseguir no solo ser un área comercial sino un área de impacto, a través de nuevas propuestas que permitan acercamiento a los diferentes empresarios donde se cree un sistema de seguimiento a los procesos de Comercio Exterior.



Es por esto que este informe se desarrolla en tres partes fundamentales, en la primera se presenta la introducción, objetivos y justificación, la segunda las generalidades de la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena, los servicios que esta presta a la comunidad, entre ellos el Centro de Desarrollo Empresarial y las distintas áreas que la componen, por ultimo al área de Internacionalización, el diagnostico, la propuesta y su desarrollo para la realización de la misma.



## 2. Generalidades de la empresa

### 2.1. Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena

Es una entidad gremial privada, sin ánimo de lucro, que para su constitución y funcionamiento requiere autorización del gobierno, encargada de fomentar el desarrollo empresarial de la región, suministrar información comercial, y de manera especial cumple con la función pública de llevar el registro mercantil, el de las entidades sin ánimo de lucro y el registro único de proponentes; así como también certificar sobre los actos y documentos en ellos inscritos. Igualmente promueve el mejoramiento y progreso de la empresa privada, como pilar fundamental del desarrollo económico y social. En Colombia en 1878 nace la primera Cámara de Comercio, que por causa de la inestabilidad política de la época no empezó a funcionar sino hasta el año de 1890, fundamentada en el artículo 4 del Decreto 2042 del 2014 – reglamentario de la Ley 1727 de 2014),

(Cámara de Comercio de Santa Marta , 2018)

#### ***Misión.***

Trabajar por el desarrollo empresarial sostenible y propender por el fortalecimiento regional del Magdalena a través del mejoramiento de la actividad empresarial, el fomento de la competitividad y la articulación de lo público con lo privado; contando con un recurso humano competente y con tecnología apropiada para prestar un servicio con excelencia.

(Cámara de Comercio de Santa Marta , 2018)

#### ***Visión.***

En el año 2018 ser reconocido como el centro integrador y dinamizador de iniciativas de desarrollo empresarial y regional del Magdalena, manteniéndola como una organización gremial líder.

(Cámara de Comercio de Santa Marta , 2018)



### ***Principios***

- **ETICA:** Tener un comportamiento transparente en el ejercicio de nuestras funciones.
- **TRANSPARENCIA:** Ser diáfanos y nítidos en nuestras actuaciones.
- **EQUIDAD:** Dar a cada uno lo que le corresponde, velando siempre por el cumplimiento de las políticas de la entidad, tratando a todos con igualdad, respeto y dedicación.
- **RESPONSABILIDAD:** Cumplir en todas las actuaciones de la entidad, con las funciones delegadas por el Estado y las propias de cada área.
- **CONFIABILIDAD:** Tener coherencia entre acciones, conductas y palabras, generando credibilidad en los demás **MISIÓN, VISIÓN Y PRINCIPIOS** (Cámara de Comercio de Santa Marta , 2018)

### ***Valores***

- **CALIDAD:** Procurar dar a cada cliente la satisfacción suficiente en sus requerimientos.
- **SOLIDARIDAD:** Reflejar el trabajo en equipo, la ayuda mutua y la vocación por el servicio.
- **DISCIPLINA:** Cumplir con las normas y directrices que regulan las funciones de la entidad y los parámetros de los superiores - obediencia y orden.
- **COMPROMISO:** Asumir como propias las funciones establecidas.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Colaborar con los demás, participando activamente en el alcance de los objetivos de la entidad anteponiendo los intereses colectivos a los personales.
- **RESPECTO** Ser tolerantes con los pensamientos y actuaciones de las personas, consecuentes con los principios de equidad y justicia.  
(Cámara de Comercio de Santa Marta , 2018)

### ***Objetivos Estratégicos***

- Garantizar la sostenibilidad de la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena
- Prestar con excelencia los Servicios Delegados
- Brindar herramientas y acompañamiento al empresariado de la ciudad y la región para fortalecer su actividad económica.



- Promover y apoyar iniciativas que fomenten la competitividad en la región.
- Liderar acciones y proyectos que mejoren el entorno de negocios y el bienestar de los habitantes de la ciudad y región.

(Cámara de Comercio de Santa Marta , 2018)

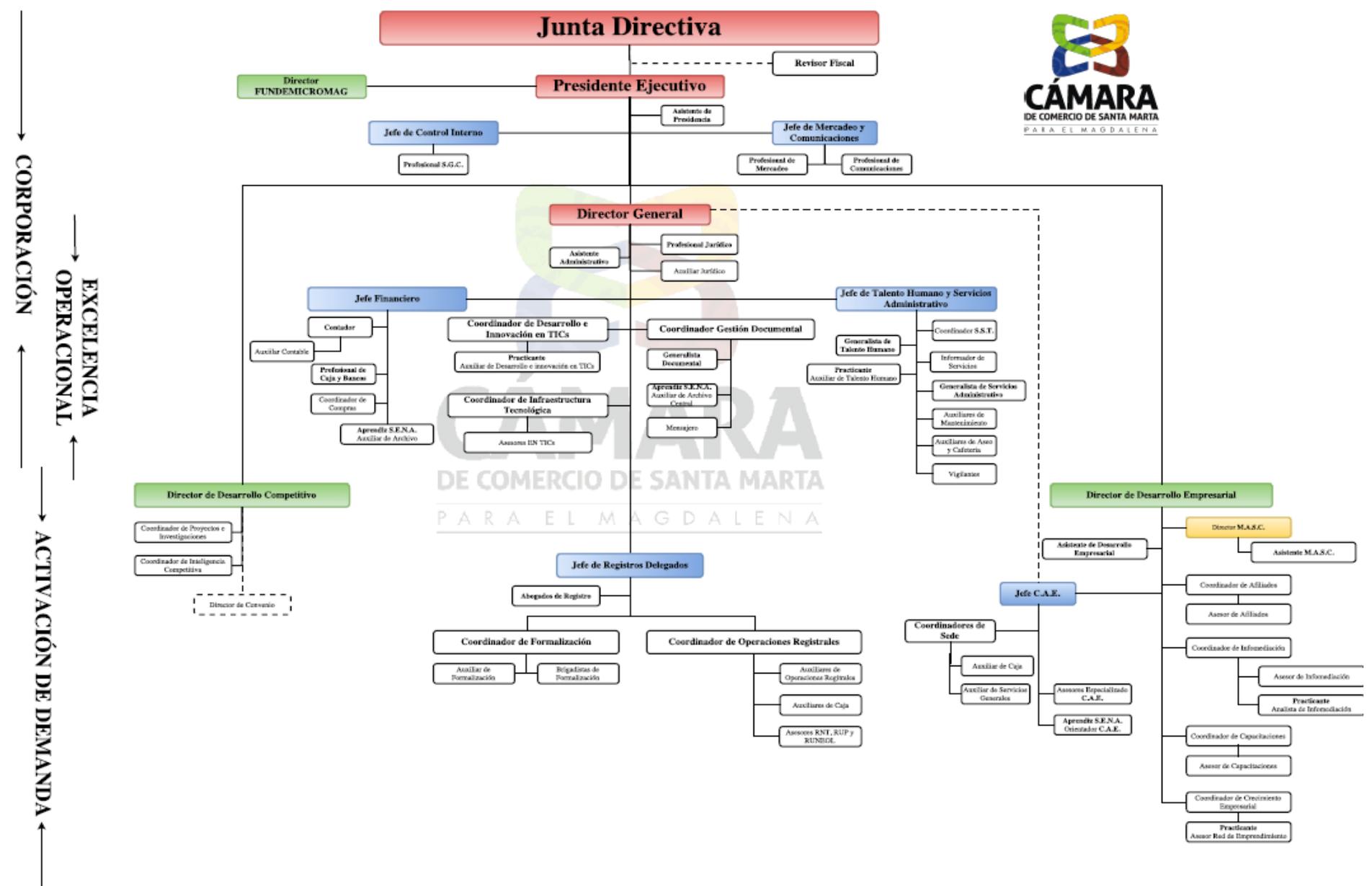
### ***Áreas y Funciones Designadas de la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena***

La CCSM cuenta con las siguientes áreas designadas en su estructura empresarial (organigrama): Una Junta Directiva, adjudicada a una Revisoría Fiscal. Un Presidente Ejecutivo, quien rinde cuentas a dicha junta y encabeza las tres (3) áreas principales de la entidad:

1. Dirección de Servicios de Delegados y Jurídicos
2. Dirección Administrativa y Financiera
3. Dirección Desarrollo Empresarial

En el siguiente organigrama se resume la estructura empresarial de la Cámara de Comercio de Santa Marta para El Magdalena:





(Cámara de Comercio de Santa Marta , 2017)



	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>	
	Versión: 01	Actualizada: 30/03/2017
<b>ESTRUCTURA</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
UNIDAD CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL	El centro tiene como objetivo activar un portafolio de servicios, programas y proyectos para la promoción del desarrollo y crecimiento empresarial.	
UNIDAD SERVICIOS DELEGADOS	Administrar de manera oportuna, actualizada y conforme, la información de los registros delegados.	
UNIDAD DESARROLLO COMPETITIVO	Propende por el fortalecimiento del sector empresarial a través de: La articulación de público/Privado, generación de información de tendencia, formulación de proyecto, exploración de fuentes de recursos y acompañamiento a los sectores en el desarrollo de estos.	
DIRECCIÓN GENERAL	Garantiza la eficiencia y efectividad en las operaciones administrativas, financiera y jurídica de la Cámara	
CENTRO DE ARBITRAMIENTO, CONCILIACIÓN Y AMIGABLE COMPOSICIÓN	Contribuir en la solución de las diferencias de carácter particular, vigentes o que puedan surgir, mediante la institucionalización del arbitramento, la conciliación, los trámites de insolvencia de persona natural no comerciante y la amigable composición.	
CENTRO DE ATENCIÓN EMPRESARIAL	Brindar asesoría a los empresarios para las operaciones registrales y los servicios del Centro de Desarrollo Empresarial.	

(Cámara de Comercio de Santa Marta , 2017)



### 3. Generalidades del Área de trabajo realizado

#### 3.1. Centro De Desarrollo Empresarial



Es una red de propuestas de valor destinadas a satisfacer necesidades de la comunidad empresarial de la región ofreciendo: servicios para el crecimiento empresarial, proyectos para beneficio conjunto, información para la toma de decisiones, línea jurídica para facilitar la actividad empresarial y capacitaciones. El Centro de Desarrollo Empresarial tiene como objetivo promover el crecimiento, la innovación, la productividad y las ganancias de las empresas que quieran crecer a través de mejoras en la administración empresarial. El centro de desarrollo empresarial tiene seis (6) áreas de gestión:

(Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena , 2018)

#### 3.1.2 Afiliados



Es aquel comerciante, persona natural o jurídica, que, cumpliendo los requisitos y condiciones legales, solicita su vinculación voluntaria a la Cámara de Comercio, quien goza de derechos y beneficios exclusivos. Entre estos, pueden incluirse aquellas sucursales inscritas en Cámara de Comercio de Santa Marta, aun cuando su principal casa matriz esté fuera de la ciudad.

El área de Afiliados cumple con la función número 10 y 16 de las funciones designadas en el artículo 86 del Código de Comercio.

En ella, el equipo realiza una distinción preferencial a todos aquellos comerciantes inscritos que han decidido recibir un trato especial, manteniendo disponibles continuamente programas y servicios especiales para los nuevos miembros, con el fin de estimular la participación empresarial en la gestión de las cámaras de comercio.



- **Beneficios**

Acceso y descuentos exclusivos a cada uno de los servicios prestados por el CDE, capacitaciones a la medida, descuentos del 10% en Centros de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición, certificados de Cámara de Comercio propios totalmente gratis, atención preferencial en caja, atención especial en renovaciones, participación en ferias y eventos, acceso a referencias comerciales acreditados como clientes preferenciales, descuentos en alquiler del salón de eventos y ayudas audiovisuales y descuentos especiales en la obtención de Base de Datos la medida.

(Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena , 2018)

### 3.1.3. *Formación Empresarial*



Es una alternativa creada por el CDE que busca identificar y solventar las necesidades de las empresas en cuanto a Talento Humano, permitiéndoles obtener el máximo rendimiento de sus colaboradores dentro de la organización.

Está dependencia, cumple con la función número 8 de las acciones designadas en el Código de Comercio: capacitar, formalizar e incentivar la innovación empresarial.

Para tal fin, desarrolla programas de formación y actualización, abiertos y a la medida, buscando formar empresarios líderes, innovadores y competitivos en diferentes áreas: Administración y Logística, Mercadeo y Ventas, Contabilidad y Finanzas, Talleres de Redacción y Contratación Laboral y Comercial.

Las capacitaciones se realizan a través de alianzas con instituciones educativas reconocidas a nivel nacional (Universidad Javeriana, Universidad del Rosario, Universidad del Bosque, Universidad Autónoma de Colombia, Universidad Autónoma del Caribe, Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, Colegio de Estudios Superiores de Administración CESA).

Además, los servicios de capacitación prestados son realizados por Conferencistas de renombre, con experiencia en temas alrededor del desarrollo organizacional.

Los conocimientos se proporcionan a través de dos líneas de formación:



- **Capacitaciones a la Medida:** Programas diseñados con un estudio consensuado directamente con el empresario, en el que se identifica las necesidades puntuales de grupos cerrados de empresa y gremios, entregando soluciones integrales en diferentes áreas del negocio.
- **Capacitaciones Abiertas:** Programas diseñados para responder a las necesidades de actualización de la comunidad en general (Seminarios, Cursos, Diplomados, Talleres).

(Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena , 2018)

### *3.1.4 Crecimiento Empresarial*



Es la dependencia más reciente, Servicios de Crecimiento Empresarial es una alternativa que busca la transformación empresarial de las empresas del Magdalena. El área de SCE, recibe constantemente propuesta de consultores potenciales que puedan ofrecer el mejor servicio para las necesidades de los empresarios. Pasa por un riguroso estudio, acompañado de consultores externos de la CCSM, permitiéndole al área una visión mucho más amplia y acertada de que equipo contratar.

El proceso, consiste en una visita de consultoría a las Pymes, con posible potencial de crecimiento, realiza un diagnóstico del estado actual de la empresa, desarrolla un plan de acompañamiento a la empresa, con dicho consultor externo contratado.

Una vez pactado el compromiso legal, económico y laboral, se procede al acompañamiento de la empresa en su proceso de transformación, ayudándoles a desarrollar una estrategia clara y focalizada en relación con el problema detectado en la entidad.

(Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena , 2018)



### 3.1.5 Centro de Arbitraje, Conciliación Y Amigable Composición



El área jurídica del CDE, ofrece a empresas naturales, jurídicas y a personas naturales no comerciantes, la posibilidad de llevar a cabo procesos de Conciliación en Derecho, Arbitraje, Amigable Composición, Procedimientos de Insolvencia Económica, formación a través de capacitación en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, los denominados (MASC), formación en Conciliación Extrajudicial en Derecho, en Insolvencia Económica y en Arbitraje.

(Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena , 2018)

### 3.1.6 Centro De Atención Empresarial



Es parte del programa de simplificación de trámites de creación de empresas, su finalidad es facilitar y favorecer el proceso de creación de empresas, y apoyar de manera decidida y efectiva a los empresarios, en donde le brinda la posibilidad de realizar en un solo lugar y con un mínimo de contactos y requisitos, los trámites para construir y legalizar su empresa. A su vez el usuario minimiza los riesgos de corrupción por el contacto con diferentes entidades y personas.

(Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena , 2018)

### 3.1.7 Data empresarial



El área denominada Data Empresarial, cumple con la función 12 designada en el Código de Comercio que corresponde a la venta de información con valor agregado: Estudios, investigaciones o información con datos incorporados de otras fuentes.



La actividad que enmarca el área es la venta de información, de la que se desprenden 3 productos: Bases de Datos, Información a la Medida y Compite360.

- **Base De Datos:** La información que ofrece este producto es estática, es información básica, de estado, comercial, financiera y económica provenientes de los registros mercantiles que albergan en la entidad.
- **Información A La Medida:** Son estudios diseñados a partir de los requerimientos y necesidades del empresario, pueden ir desde un análisis de clúster, un informe de demanda y oferta o inclusive un mapeo georreferenciado de clientes potenciales en el departamento del Magdalena.
- **Compite360:** Es un sistema de consulta, que le permite obtener al usuario información económica, jurídica, comercial y financiera de las empresas de la región y de 25 Cámaras de Comercio asociadas a esta herramienta. Compite360 a diferencia de las Bases de Datos, ofrece información Dinámica, que se actualiza cada 24 horas. Contempla dentro de su portafolio, 3 servicios vinculados:
  - **Benchmarking:** un instrumento que permite comparar sectores económicos, conocer empresas que integren dichos sectores y clasificarlas según diferentes variables.
  - **Reporte Empresarial del Magdalena:** un servicio que le permite conocer la información general, contable, financiera, jurídica, de contratación estatal y de comercio exterior de las empresas nacionales inscritas en las Cámaras de Comercio.
  - **ADN:** un servicio que le permite conocer la estructura orgánica (Financiera, Comercial, Económica y Jurídica) de cualquier empresa inscrita en las 25 Cámaras de Comercio del País.

(Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena , 2018)



### 3.1.8 Internacionalización



El área de Internacionalización ha sido implementada dentro del Centro de Desarrollo Empresarial con el fin de convertirse en un aliado en los procesos de Internacionalización de los empresarios del departamento del Magdalena, mediante diferentes servicios ofertados como:

- **Programa Crecer Global:** Los empresarios reciben asesorías y acompañamiento para identificar brechas y debilidades de la empresa para ingresar a los mercados internacionales, esto con el fin de fortalecer las distintas aéreas y así conseguir el éxito de manera ágil.
- **Capacitaciones en Comercio Exterior:** Son realizadas con el fin de que los empresarios amplíen sus conocimientos en todos los procesos generales de Comercio Exterior y de igual forma obtengan una certificación que avale su participación en dichas capacitaciones.
- **Eventos Internacionales:** Con el fin de potencializar las exportaciones del departamento del Magdalena, se realizan diversas misiones empresariales a nivel internacional donde los empresarios pueden asistir y participar de ferias, charlas y ruedas de negocio.

(Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena , 2018)



### 3.2. Descripción de las actividades asignadas

- Acompañamiento en el desarrollo de asesorías.
- Acompañamiento de Eventos Internacionales.
- Apoyo en el Desarrollo de capacitaciones.
- Apoyo en la Investigación de mercados.
- Atención de los empresarios en temas de comercio exterior.
- Responder a solicitudes de los empresarios.



#### 4. Autoevaluación

Durante el periodo de prácticas en la entidad Cámara de Comercio de Santa Marta para el magdalena me desempeñé como auxiliar en el área de Internacionalización en la cual apoyé en la realización de seminarios, capacitaciones, Misiones empresariales internacionales y atenciones a empresarios en los temas generales de comercio exterior. El tiempo de adaptación en el área fue rápido, gracias a que mi trabajo fue muy dinámico, y adicional recibí el respaldo y apoyo por parte de mi jefe inmediato, permitiendo comprender de una manera muy práctica todo el manejo de las temáticas y a un crecimiento profesional.

Además, cabe mencionar que durante mi estancia se realizaron proyectos importantes, como la primera Misión empresarial a Dubái, al igual que toda la reestructuración de la base de datos del área con el fin de tener un mayor manejo de toda la información que se requiera para el desarrollo de cada una de las actividades y la prestación de los diferentes servicios. De igual forma estuve presente en la realización del primer seminario independiente que llevó a cabo el área de Internacionalización.

Para finalizar, esta experiencia me permitió, conocer personas que aportaron en mi aprendizaje y desempeño en el área, de igual manera crear un sentido de pertenencia con la empresa, cumpliendo con las expectativas que tenía acerca de todo el periodo de prácticas.



## 5. Desarrollo de la propuesta

### 5.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA

Implementación de atención virtual en el área de Internacionalización en los procesos generales de Comercio Exterior para las sedes de la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena.

### 5.2. Diagnostico

Después de un proceso de observación directa donde se evidencio que el servicio de atención del área de Internacionalización de manera mensual realiza una revisión de la plataforma donde se hace el registro de los diferentes empresarios atendidos, después de una validación de datos se logró apreciar que gran proporción de dichas atenciones son de empresas de Santa Marta, dejando claro que no hay una correcta divulgación de este servicio en los diferentes municipios del Departamento, los cuales son esenciales ya que en cada uno de ellos se encuentran las diferentes apuestas productivas (Agricultura, Ganadería, Piscicultura entre otros ). Debido a esto se plantea la implementación del servicio de atenciones virtuales con la cual se pretende generar una sensibilización con los empresarios de los diferentes municipios y adicional buscar empresas que puedan ser potenciales para los procesos de exportación, las cuales no hayan sido intensificadas antes, de igual forma generar un impacto social en las sedes de la Cámara de Comercio y potencial incremento en las ventas de dicha entidad, realizando una conexión con los diferentes programas con los cuales cuenta el área de internacionalización.



### 5.3.Planteamiento del Problema

El área de Internacionalización se creó con el fin de ser el principal aliado en todos los procesos de comercio exterior para los empresarios del departamento, mediante programas que son plenamente enfocados a cada una de sus necesidades, diferentes misiones empresariales que les permite ampliar sus conocimientos y expandir su red de contactos. Adicional es una fuente de información confiable y veraz ya que brinda datos sobre el estado actual de la economía mundial mediante el servicio de atenciones prestadas al público en general. Por esta razón se escogió la implementación de un nuevo servicio de atenciones virtuales para la elaboración de la propuesta.

Las atenciones virtuales son un tipo de estrategia de contacto las cuales están cada vez más presentes en las diferentes organizaciones, ya que cuentan con grandes ventajas como la optimización de tiempo, la reducción de gastos y el fácil acceso. Por esta razón la implementación de las mismas ha sido un instrumento clave para afianzar la relación empresas-clientes.

El servicio de atenciones del área de internacionalización ofrece una amplia gama de información, sin embargo su cobertura no es tan extensa, ya que gran proporción de los solicitantes de este servicio se encuentra en los diferentes municipios del departamento del Magdalena, esto dificulta el acceso a dicho servicio. Por esta razón se plantea realizar atenciones virtuales, un espacio donde cada persona tenga la posibilidad de adquirir toda la información que requiera acerca de los aspectos generales de Comercio exterior de manera fácil y rápida.



#### **5.4. Justificación**

Esta propuesta se lleva a cabo con el fin de solucionar la problemática de acceso a la información en temas de Comercio Exterior que presentan los Empresarios, comerciantes independientes y Estudiantes del departamento del Magdalena a través de un servicio de atención virtual dentro del área de Internacionalización de la Cámara de Comercio de Santa Marta y de esta forma generar un mayor impacto como entidad en el departamento del Magdalena y al tiempo convertirnos en un aliado importante para los diferentes empresarios.

Las atenciones virtuales son un tipo de estrategia de contacto las cuales están cada vez más presentes en las diferentes organizaciones, ya que cuentan con grandes ventajas como la optimización de tiempo, la reducción de gastos y el fácil acceso. Por esta razón la implementación de las mismas ha sido un instrumento clave para afianzar la relación empresas-clientes.

El siguiente informe se lleva a cabo con el fin de solucionar la problemática de acceso a la información en temas de Comercio Exterior que presentan los Empresarios, comerciantes independientes y Estudiantes del departamento del Magdalena a través de un servicio de atención virtual dentro del área de Internacionalización de la Cámara de Comercio de Santa Marta y de esta forma generar un mayor impacto como entidad en el departamento, incrementar el listado de potenciales exportadores y al tiempo convertirnos en un aliado importante para los diferentes empresarios.

#### **5.5. Recomendación**

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente con respecto a las falencias que presenta el Área de internacionalización en cuanto al acercamiento con los empresarios que se encuentran en los diferentes municipios. Se recomienda que las sedes con las que cuenta la Cámara de Comercio que se encuentran en Ciénaga, Plato, El Banco y Fundación promuevan todos los beneficios que se obtendrán por medio de este nuevo servicio de atenciones virtuales y lograr hacerlo de una manera más rápida, fácil y accesible.



## 6. Objetivos

### 6.1. General:

Estudiar la forma de implementación del sistema de atención virtual en los diferentes municipios del departamento.

### 6.2. Específicos:

- Identificación de las apuestas productivas.
- Realización del material necesario para las atenciones virtuales a los empresarios de los municipios del departamento del Magdalena.
- Establecer un seguimiento a los Empresarios que se atendieron en los temas generales de Comercio Exterior.



### 6.3.Referentes Teóricos

Dado que la mira central de esta propuesta es la sensibilización a los empresarios que se encuentran en los diferentes municipios del departamento del Magdalena en cuanto al acercamiento de los servicios que Cámara de Comercio ofrece, tomé como base la metodología *Design Sprint*<sup>1</sup> la cual por medio de tres fases permite validar ideas con los diferentes usuarios acerca de la mejor forma para entender las verdaderas necesidades, en este caso, de los empresarios. La primera fase consiste en entender, cada una de las personas que prestarán el servicio deben alinearse para comprender cuáles son esas falencias que se están presentando. La segunda fase se creó para enfocarse en cuáles serán las posibles soluciones para la satisfacción de los clientes y la tercera fase consiste en decidir cuáles serán las mejores estrategias para cumplir dichas necesidades y finalmente implementarlas.

De igual forma la herramienta *Customer Experience Map*<sup>2</sup> permitió crear una ruta de las percepciones de los diferentes clientes al momento de adquirir algún servicio o algún tipo de acercamiento con la empresa, ya que mide cada uno de los niveles de satisfacción que una persona puede experimentar. De esta forma permite tener un tipo de diagnóstico del servicio que se está prestando, crear un *feedback*<sup>3</sup> interno, netamente para el área y así hacer un seguimiento de los posibles aspectos a mejorar en los diferentes servicios a prestar.

En conclusión se puede apreciar que el implementar nuevos servicios que tengan plenamente definidos cuales son esas necesidades de los clientes suelen tener gran efectividad y aún más aquellos que brinden la facilidad de acceso. Por esta razón las atenciones virtuales son una gran alternativa para alcanzar ese acercamiento y sensibilización que se pretende con los diferentes empresarios del departamento del Magdalena.

---

<sup>1</sup> *Design Sprint*

<sup>2</sup> *Customer Experience Map*: Mapa de experiencia del cliente

<sup>3</sup> *Feedback*: Retroalimentación



7. Plan de Acción

Objetivo General	Objetivo Específicos	Actividades	Cronograma ejecución de Actividades												% Logro Ejecutado										
			Meses																						
			Agosto			Septiembre			Octubre			Noviembre				Diciembre			Enero						
Estudiar la forma de implementación del sistema de atención virtual en los diferentes municipios del departamento del Magdalena.	Identificación de las apuestas productivas.	Solicitud información de la base de datos de CCSM.	■																					50%	
		Realización de graficos porcentuales de las diferentes apuestas.		■	■	■																			
	Realización del material necesario para las atenciones virtuales a los empresarios de los municipios del departamento del Magdalena.	Realización Instructivo para el uso de las atenciones virtuales.					■	■																	30%
		Creación del Formulario de inscripción y link de acceso para los diferentes empresarios.							■	■															
		Realización del Formulario para encuesta de satisfacción.									■	■													
	Establecer un seguimiento a los Empresarios que se atendieron en los temas generales de Comercio Exterior.	Realizar el debido Diagnostico de potencial Exportador a los empresarios de los Municipios del Departamento del Magdalena y socializar los resultados.														■	■	■	■	■	■				0%
		Contactar periodicamente a cada uno de los empresarios a los cuales se les diagnosticó como potencial exportador.																				■	■	■	
	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>																							<b>80%</b>	



## 7.1. Resultados Obtenidos

La presente propuesta se socializó con la Coordinadora del área de Internacionalización de la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena quien observó, validó y calificó cada uno de los aspectos, con el fin de conocer la viabilidad de dicha propuesta. Posteriormente se presentó ante el Coordinador del área de Control interno como tentativa de ser un nuevo servicio para generar un impacto en las sedes de la Cámara de Comercio y un acercamiento con los empresarios que se encuentran en los diferentes municipios. En primera instancia se estableció crear una prueba piloto con unas metas determinadas para así lograr medir su impacto.

Por ende se cumplió con una serie de requisitos esenciales para el cumplimiento de dicha propuesta, es decir la realización de diferentes instructivos, formularios, diagramas y diagnósticos donde será recopilada toda la información y con la cual se garantizará un buen servicio de las atenciones. Para tal fin se presentó todo un cronograma anual, el cual será colocado en función a partir del día 12 de febrero del 2019 y del cual se tendrá un constante seguimiento para así lograr medir su impacto, efectividad y productividad.



## 8. Conclusiones

Después de los análisis realizados a los diferentes sectores económicos, se logró observar la alta participación que tienen en los diferentes municipios del departamento del Magdalena y del cual permite identificar las principales apuestas productivas. Por ende la implementación de servicios que logren potencializar la economía del departamento deben ser el principal objetivo. Un ejemplo claro de esto es la atención al cliente, la cual es prestada con el fin de tener una comunicación directa con cada uno de ellos.

Actualmente la Cámara de Comercio de Santa Marta cuenta con cuatro sedes en los municipios de Plato, Fundación, El banco y Ciénaga en las cuales no hay presencia del Centro de Desarrollo Empresarial limitando el acceso de los empresarios a los diferentes servicios. Teniendo en cuenta lo anterior se propuso ante la Coordinadora del área de Internacionalización la implementación de atención virtual en los procesos generales de Comercio Exterior para las sedes de la Cámara de Comercio.

La implementación del servicio de atención virtual beneficiará tanto a la entidad como a los empresarios, ya que por medio de este se pretende crear un vínculo donde la Cámara se convierta en el principal aliado de los procesos de comercio y adicional contribuir a la economía y desarrollo del departamento.



## 9. Bibliografía

Cámara de Comercio de Santa Marta . (2017). *Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena* . Recuperado el 5 de Septiembre de 2018, de <https://www.ccsm.org.co/ley-de-transparencia/estructura-organica/organigrama.html>

Cámara de Comercio de Santa Marta . (30 de Marzo de 2017). *Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena* . Recuperado el 5 de Septiembre de 2018, de <https://www.ccsm.org.co/ley-de-transparencia/estructura-organica/descripcion-de-la-estructura-organica.html>

Cámara de Comercio de Santa Marta . (2018). *Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena* . Obtenido de [https://www.ccsm.org.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=89:mision-vision-y-principios&catid=92&Itemid=646](https://www.ccsm.org.co/index.php?option=com_content&view=article&id=89:mision-vision-y-principios&catid=92&Itemid=646)

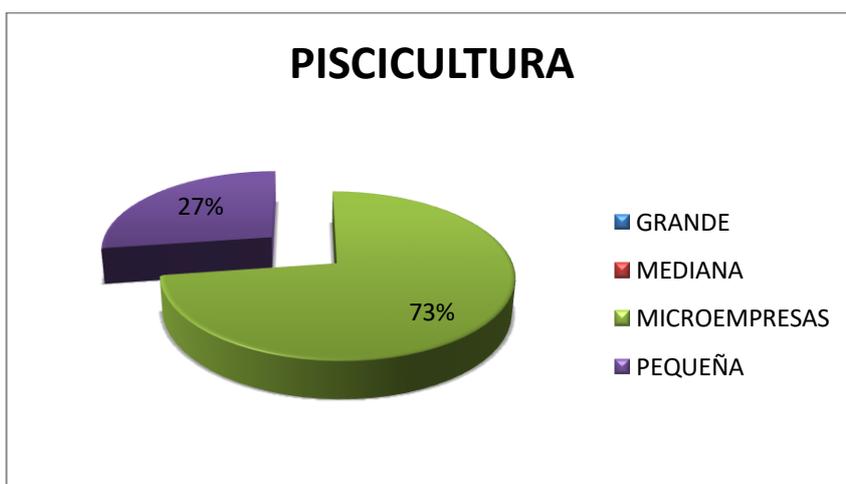
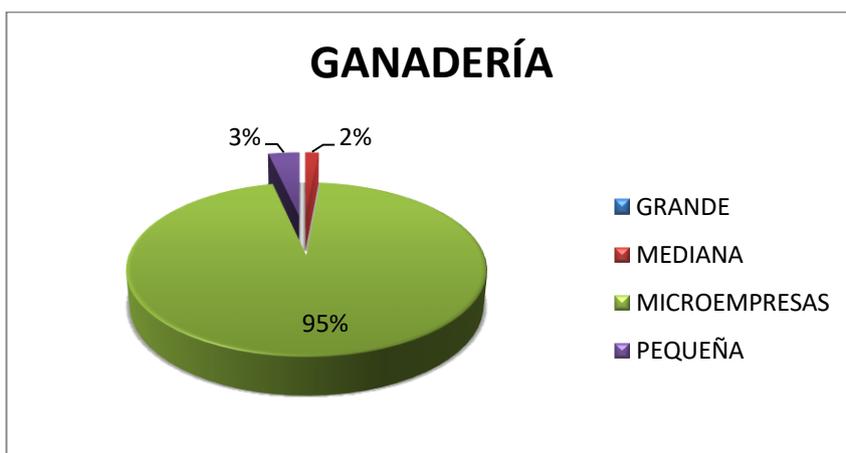
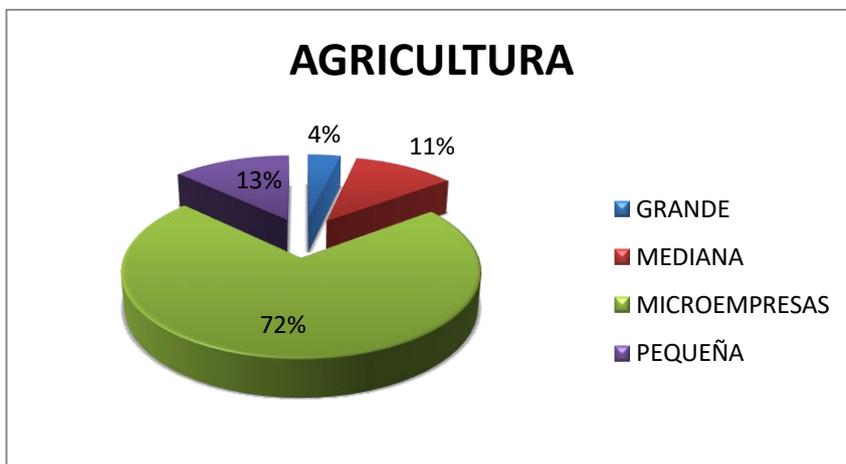
Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena . (2018). *Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena* . Santa Marta .

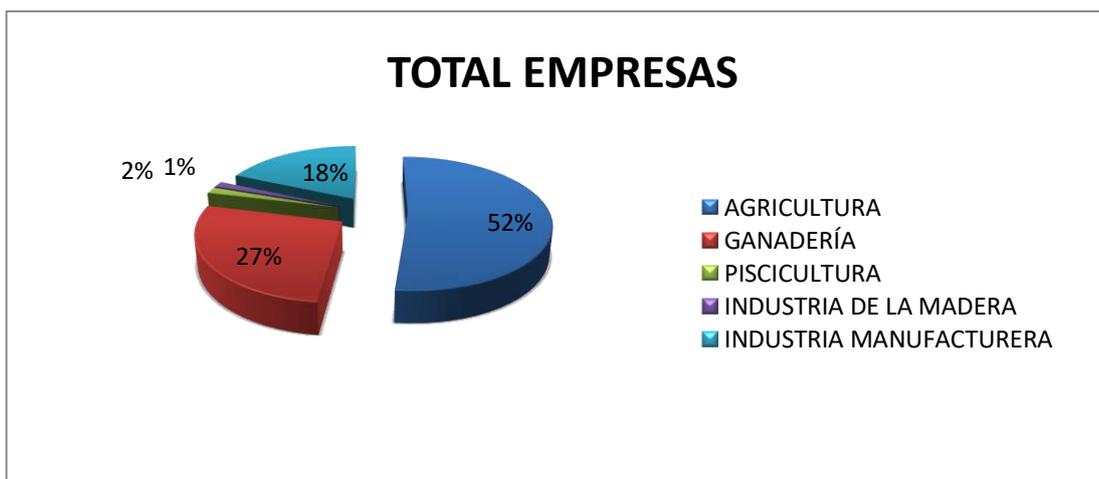
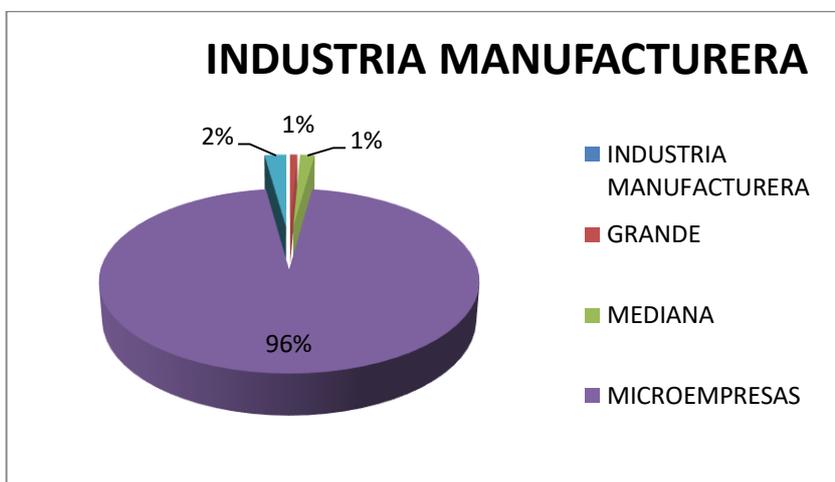
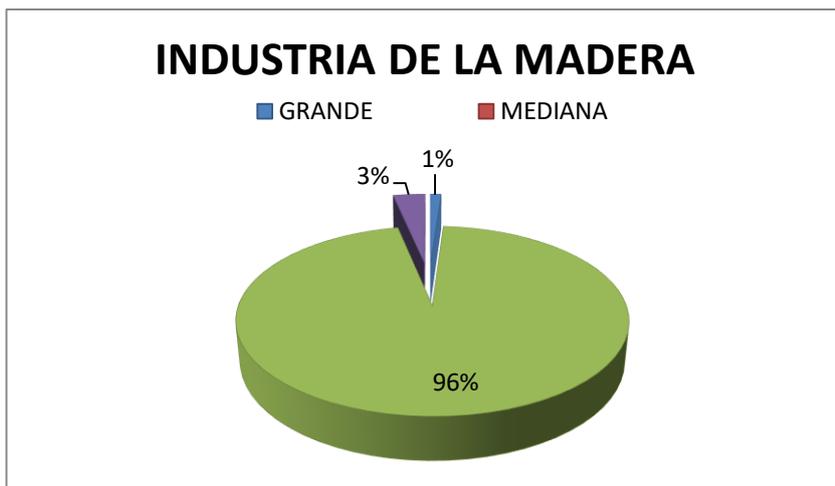
Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena . (2018). *Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena* . Santa Marta .



## 10. Anexos

### 10.1. Graficas Apuestas Productivas





## 10.2. Formularios


Internacionalización

### FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN ATENCIÓN VIRTUAL

Con el fin de mejorar cada día, el área de Internacionalización a desarrollado el nuevo servicio de atenciones virtuales en procesos generales de Comercio Exterior. Por esta razón lo invitamos a diligenciar el siguiente formulario, validar los datos y agendar la respectiva cita.

\*Obligatorio

**Nombre Completo \***

Tu respuesta

**Ocupación o cargo \***

Tu respuesta

**Nombre de la Empresa \***

Tu respuesta

**Identificación \***  
Si es persona natural la cédula y si es jurídica el NIT respectivo


Internacionalización

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN VIRTUAL

Con el fin de mejorar cada día, el área de Internacionalización a desarrollado el nuevo servicio de atenciones virtuales en procesos generales de Comercio Exterior, por esta razón le solicitamos diligenciar esta corta encuesta, con el fin de saber su percepción acerca del mismo.

\*Obligatorio

**Mes de la atención \***

Tu respuesta

**Forma de atención \***

Virtual

Presencial

**Por favor califique las siguientes preguntas de 1 a 4, siendo 4 la calificación más alta y 1 la más baja**

¿La persona que le atendió fue amable y le escuchó con atención? \*



### 10.3. Instructivo Atención Virtual

## INSTRUCTIVO ATENCIONES VIRTUALES

*El Área de internacionalización de la Cámara de Comercio de Santa Marta ofrecerá el servicio de atenciones virtuales para los empresarios del departamento del Magdalena, esto con el fin de brindar información en los aspectos generales del Comercio Exterior.*

Dichas atenciones se realizarán cada 15 días, en la jornada de la tarde a partir del mes de Febrero del 2019 y tendrá una **duración máxima de 1 hora**

Para ello **debe registrarse en un formulario de inscripción en el cual se solicitan una serie de datos personales, luego recibirá una llamada donde se agendará el día y la hora específica para la realización de la atención.**

La **aplicación a utilizar para este fin será Hangouts**, la cual funciona de manera efectiva desde el computador en cualquier navegador (Mozilla Firefox, Internet Explorer y Google Chrome). Si se desea acceder a esta desde un dispositivo móvil deberá descargar la aplicación correspondiente, de otra forma no podrá iniciar.

### PASOS PARA ACCEDER A LA ATENCIÓN EL DÍA AGENDADO DEBERÁ:

1. Ingresar al correo electrónico (Hotmail, Gmail o Yahoo)
2. Identificar el correo que tendrá por asunto ATENCIÓN VIRTUAL, INTERNACIONALIZACIÓN

ATENCIÓN VIRTUAL, INTERNACIONALIZACIÓN CCSM. - Cordial Saludo Debido a la inscripción realizada para recibir la atención virtual e...

CCSM.

3. Hacer click en el link que encontrará en la descripción de dicho correo.

Cordial Saludo

Debido a la inscripción realizada para recibir la atención virtual en los aspectos generales del Comercio Exterior y la cita previamente agendada, lo invitamos a acceder al siguiente link para dar inicio:

[ATENCIÓN-INTERNACIONALIZACIÓN](#)

Cordialmente |



MARÍA FERNANDA AVILA OLARTE  
 Internacionalización  
 PBX: +5754209909  
 mavila@ccsm.org.co  
 Avenida del Libertador No. 13 - 94. Santa Marta, Colombia  
 www.ccsm.org.co  
 CamaraDeComercioDeSantaMarta  
 CamComercioSM CamComercioSM

\*Antes de imprimir este correo electrónico y sus documentos, por favor considere el medio ambiente es cuestión de todos. Por favor no imprima este e-mail si no es necesario.



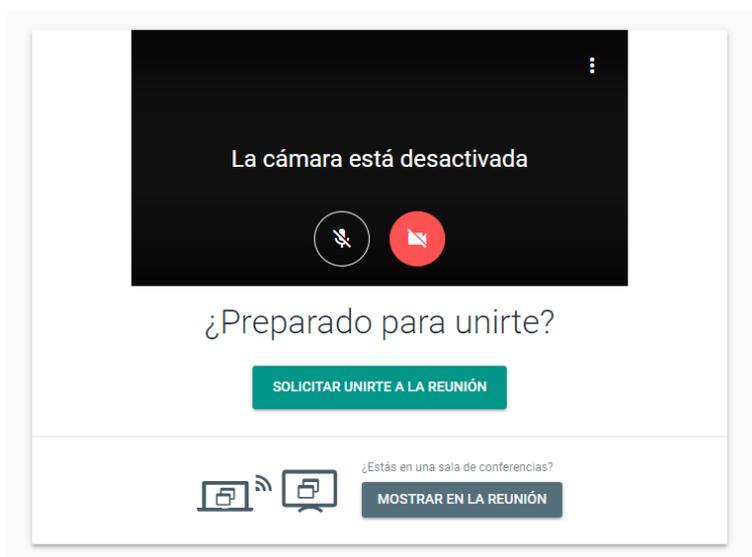
— TU CÁMARA DE COMERCIO —  
 TE HACE LA VIDA MÁS FÁCIL

RENOVE TU  
 MATRÍCULA MERCANTIL  
 ANTES DEL  
 31 DE MARZO

Renueva por internet  
 www.ccsm.org.co  
 LINEA ÚNICA 4299909



4. Dar click en solicitar unirse a la reunión.



5. Estar atento para dar inicio a la atención.
6. Finalizado, recibirá un correo que tendrá por asunto ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, dar click en el link respectivo y diligenciar la encuesta de satisfacción virtual.

#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Cordial saludo

Lo invitamos a realizar la encuesta de satisfacción del servicio de atención virtual, para ello acceda al siguiente link:

[ENCUESTA DE SATISFACCIÓN](#)

Cordialmente |



**MARÍA FERNANDA AVILA OLARTE**  
 Internacionalización  
 PBX: +5754209909  
 mavila@ccsm.org.co  
 Avenida del Libertador No. 13 - 94. Santa Marta, Colombia  
 www.ccsm.org.co  
 f CamaraDeComercioDeSantaMarta  
 t CamComercioSM i CamComercioSM

\*\*Antes de imprimir este correo electrónico y sus documentos, please bien si es necesario hacerlo. El medio ambiente es cuestión de todos. Por favor no imprima este e-mail si no es necesario.



— TU CÁMARA DE COMERCIO —  
 TE HACE LA VIDA MÁS FÁCIL

RENUEVA TU  
 MATRÍCULA MERCANTIL  
 ANTES DEL  
**31 DE MARZO**

Renueva por internet  
[www.ccsm.org.co](http://www.ccsm.org.co)  
 LÍNEA ÚNICA 4209909



**NOTAS:**

- Deberá estar conectado 10 minutos antes de la cita agendada con el fin de evitar cualquier imprevisto.
- Una vez aceptada la cita es muy importante cumplir con la asistencia, en caso de presentar algún inconveniente informar con un día de anticipación (días hábiles de Lunes a Viernes- establecidos por la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena) y de esta forma acordar una reprogramación.
- Es de vital importancia que la persona cuente con una buena conexión a internet, de esta forma la atención podrá ser realizada de manera óptima.

**10.4. Formato diagnostico Potencial Exportador**

 <b>CÁMARA</b> <small>DE COMERCIO DE SANTA MARTA</small>						<b>Internacionalización</b>		<b>DIAGNOSTICO POTENCIAL EXPORTADOR</b>			
FECHA DE ATENCIÓN						CONTACTO					
NOMBRE DE LA EMPRESA						CARGO					
RAZON SOCIAL						TELEFONO					
NIT						CEDULA					
AÑO DE CONSTITUCIÓN						EMAIL					
EMAIL CORPORATIVO						CELULAR					
PRODUCTO						DIRECCIÓN					
ACTIVOS											
NUMERO DE EMPLEADOS											
N°	CRITERIOS		SI	NO	EN PROCESO	COMENTARIOS		FEEDBACK			
CONDICIONES DE LA EMPRESA											
1	¿ Pertenece al regimen común?							Es requisito legal para exportar pertenecer al regimen común.			
2	¿ Cuenta con su registro RUT como exportador?										
3	¿ Su empresa ha realizado alguna exportación?					¿ Que producto ha exportado y a donde?		Asista a ferias y misiones antes de exportar, con el fin de que adquiera mayor información de la competencia, tendencias del mercado y potenciales clientes para tu negocio.			
4	¿ La gerencia de su empresa está comprometida en dedicar personal, recursos y tiempo para desarrollar su mercado de exportación ?							Se debe contar con monto para la inversión estimado realizar mapeo de actividades de promoción y tener información del mercado internacional.			
5	¿ Cuenta con ventas Nacionales?					¿ Donde y cuanto vende?		Es importante tener validación nacional del producto y contar con experiencia en ventas			
6	¿ Conoce su capacidad de producción para satisfacer la necesidades del cliente?					Cual ?		Es necesario conocer tu capacidad de producción para definir la oferta exportable			
7	¿ Tiene definido los tiempos de respuesta a entrega de pedidos?					Cual ?		Es vital estimar los tiempos de respuesta para la entrega de los pedidos, ya que este permite una total organización, brindando así una mayor capacidad de cumplimiento y generación de confianza.			
8	¿ Tiene definida sus ventajas más destacables respecto a sus principales competidores directos en los mercados objetivo ?(por ejemplo precio,calidad,marca, conocimiento del mercado, otros)					¿ Cuales?		Debe armar un speech (discurso) acerca de su producto, donde brinde toda la información de sus características			
9	¿ Ha identificado los canales de comercialización que usa para realizar sus ventas? ( por ejemplo tiendas de especialidad, distribuidores mayoristas, Online, venta directa, Licitación, distribuidores minoristas)					¿ Cuales?		Así como en el mercado nacional tiene identificado los canales de comercialización para el mercado internacional también es de vital importancia tenerlo identificado.			
10	¿ Tiene registrada su marca o algun secreto industrial o patente ?					pendiente de revisar patente		Es importante tener registrada su marca para evitar que otras empresas puedan utilizar su propiedad intelectual			



**10.5. Clausura programa Diseñando su Modelo de Negocio para la Internacionalización**



**10.6. Misión logística puerto de santa marta**

**Conversatorio con entidades día 1 y 2, recorrido portuario**



**10.7. Misión Empresarial Internacional Dubái**

