



**Análisis y Red de Procesos de la Cámara de Comercio Británica en Colombia (BritCham)**

**Tipo de trabajo (CAPSTONE)**

Presentado por:

Andrés Leonardo Avendaño Pinilla

Juan David Espinosa Gutiérrez

Juan Sebastián Villamizar Pulido

Bogotá, D.C

2026



**Análisis y Red de Procesos de la Cámara de Comercio Británica en Colombia (BritCham)**

**Tipo de trabajo (CAPSTONE)**

Presentado por:

Andrés Leonardo Avendaño Pinilla (Administración de Negocios Internacionales)

Juan David Espinosa Gutiérrez (Administración de Empresas)

Juan Sebastián Villamizar Pulido (Administración de Empresas)

Bajo la dirección de:

Clara Ines Pardo

Bogotá, D.C.

2026

### **Declaración de Originalidad y Autonomía**

Declaro(amos) bajo la gravedad del juramento, que he(mos) escrito el presente Proyecto CAPSTONE en el campo de conocimientos del programa de Pregrado por mi(nuestra) propia cuenta y que, por lo tanto, su contenido es original.

Declaro(amos) que he(mos) indicado clara y precisamente todas las fuentes directas e indirectas de información y que este proyecto no ha sido entregado a ninguna otra institución con fines de calificación o publicación.



Andrés Leonardo Avendaño Pinilla



Juan Sebastián Villamizar Pulido



Juan David Espinosa Gutiérrez

Firmado en Bogotá, D.C. el 12 de abril de 2026

### **Declaración de Exoneración de Responsabilidad**

Declaro(amos) que la responsabilidad intelectual del presente trabajo es exclusivamente de su(s) autor(es). La Universidad del Rosario no se hace responsable de contenidos, opiniones o ideologías expresadas total o parcialmente en él.



Andrés Leonardo Avendaño Pinilla



Juan Sebastián Villamizar Pulido



Juan David Espinosa Gutiérrez

Firmado en Bogotá, D.C. el 12 de abril de 2026

## Tabla de contenido

Resumen Ejecutivo .....	7
Palabras clave .....	7
Abstract.....	8
Keywords.....	8
Introducción .....	9
1. BritCham y el papel de las cámaras de comercio.....	11
1.1 Las empresas y la importancia de las cámaras de comercio. ....	11
1.2 Empresas afiliadas y los aportes que le brindan las cámaras de comercio .....	12
1.3. La importancia de BritCham en Colombia.....	12
2. Metodología .....	14
3. Resultados .....	16
3.1. Propuesta de red de procesos .....	16
3.2. Ficha técnica de entrevistas .....	17
3.3. Análisis de entrevistas.....	18
3.4. Análisis de las caracterizaciones .....	19
3.4.1. Estandarización documental y tecnológica:.....	20
3.4.2. Optimización organizacional:.....	20
3.4.3. Gestión de conocimiento y comunicación interna:.....	20
4. Recomendaciones para la Implementación del Proyecto CAPSTONE.....	21
5. Objetivo del plan de acción.....	22
6. Plan de acción .....	23
7. Conclusiones .....	25
8. Referencias.....	26

## Tabla de figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Red de procesos de BritCham</i> .....	17
<b>Figura 2</b> <i>Ejemplo de caracterización de procesos</i> .....	19

## Anexos

<b>Anexo A</b> <i>Fichas de Caracterización de Procesos (archivo Excel)</i> .....	27
<b>Anexo B</b> <i>Registro de entrevistas y hallazgos por grupo de procesos</i> .....	27
<b>Anexo C</b> <i>Plan de Acción</i> .....	27

## **Resumen Ejecutivo**

### **Análisis y Red de Procesos de la Cámara de Comercio Británica en Colombia (BritCham)**

El siguiente proyecto CAPSTONE se ha desarrollado en un contexto de gestión organizacional para la Cámara de Comercio Colombo – Británica (BritCham), una entidad sin ánimo de lucro orientada a fortalecer las relaciones comerciales entre Colombia y el Reino Unido. Se llevó a cabo una primera evaluación de la situación actual, en la que se constató una estructura organizacional con procedimientos insuficientemente estandarizados, una fuerte dependencia de funciones individuales, así como limitaciones en la trazabilidad de la información. En este contexto, el objetivo del proyecto era el análisis, el diseño y la representación de una red de procesos para la organización, con el fin de optimizar los procesos internos. La metodología aplicada fue de carácter cualitativo y se basó en la revisión de documentos, así como en entrevistas estructuradas, que se llevaron a cabo en tres sesiones con los responsables de cada proceso estratégicos, misionales y de apoyo. Como resultado, se creó una red de procesos y se elaboraron 14 fichas de caracterización, que permitieron identificar obstáculos, cuellos de botella en las funciones y posibilidades de mejora. Entre las contribuciones más importantes del proyecto se incluyen, en particular, la implementación de un CRM para la posterior estandarización de los procedimientos, el desarrollo de herramientas para la gestión interna, así como la propuesta de un plan de acción para la implementación del CRM. En resumen, este trabajo contribuye al fortalecimiento institucional de BritCham y permitirá una gestión más eficaz, estructurada y orientada a la mejora continua.

### **Palabras clave**

Gestión por procesos, red de procesos, caracterización, mejora organizacional, internacionalización

## **Abstract**

Analysis, design and characterization of the process network of the British Chamber of Commerce in Colombia (BritCham)

The following CAPSTONE project was carried out within the context of organisational management for the Colombian-British Chamber of Commerce (BritCham), a non-profit organisation dedicated to strengthening trade relations between Colombia and the United Kingdom. An initial assessment of the current situation was carried out, which revealed an organisational structure with insufficiently standardised procedures, a heavy reliance on individual roles, and limitations in the traceability of information. In this context, the aim of the project was to analyse, design and map out a process network for the organisation, with a view to optimising internal processes. The methodology applied was qualitative in nature and was based on a review of documents, as well as structured interviews, which were conducted over three sessions with those responsible for each strategic, operational and support process. As a result, a process network was created and 14 process profiles were drawn up, enabling the identification of obstacles, bottlenecks in functions and opportunities for improvement. Among the project's most significant contributions are, in particular, the implementation of a CRM system for the subsequent standardisation of procedures, the development of tools for internal management, and the proposal of an action plan for the implementation of the CRM. In summary, this project contributes to the institutional strengthening of BritCham and will enable more effective, structured management focused on continuous improvement.

## **Keywords**

Process management, process network, characterization, organizational improvement, internationalization

## Introducción

La creciente complejidad del entorno empresarial internacional exige que las organizaciones cuenten con estructuras internas claras, eficientes y adaptables que les permitan responder de manera oportuna a los desafíos del mercado. En este contexto, las cámaras de comercio binacionales desempeñan un papel estratégico al facilitar la conexión entre empresas, promover la inversión extranjera y fortalecer las relaciones económicas entre países. Sin embargo, al igual que otras organizaciones, estas entidades enfrentan retos asociados a la gestión interna de sus procesos, la coordinación entre áreas y la optimización de recursos.

La Cámara de Comercio Británica en Colombia (BritCham) cumple un papel importante en el fortalecimiento de las relaciones comerciales entre Colombia y el Reino Unido. A través de sus servicios, ofrece a sus afiliados espacios para hacer networking, programas de internacionalización, eventos empresariales y acceso a información estratégica. Sin embargo, al realizar un análisis inicial, se identificó que existe una oportunidad clara de mejorar la organización de sus procesos internos, con el fin de tener un mejor manejo de la información, reducir la dependencia de ciertas personas y hacer más eficientes sus operaciones.

En este contexto, el presente proyecto se desarrolla como parte de la opción de grado Capstone del programa de Administración de Negocios Internacionales. Su objetivo principal es analizar, diseñar y organizar la red de procesos de BritCham. La importancia de este trabajo radica en que permite pasar de un conocimiento que hoy en día está más implícito dentro de la organización, a una estructura clara y documentada, lo que facilita tanto la gestión interna como la toma de decisiones y la continuidad del trabajo.

De manera general, el proyecto busca diseñar una red de procesos que represente cómo funciona BritCham en su totalidad, acompañada de fichas de caracterización que expliquen cada

proceso en aspectos como sus objetivos, entradas, salidas, responsables, indicadores y posibles mejoras. Además, se pretende identificar los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, entender cómo se relacionan entre sí y proponer recomendaciones que realmente aporten a mejorar la gestión de la organización.

Por otro lado, es importante reconocer que las cámaras de comercio tienen un rol clave en el desarrollo económico, ya que facilitan el comercio, promueven la inversión y conectan el sector público con el privado. En un país como Colombia, su aporte es fundamental para mejorar la competitividad empresarial, generar empleo y fortalecer la participación en mercados internacionales.

Para desarrollar este trabajo, se utilizó una metodología cualitativa, basada en la revisión de documentos, la realización de entrevistas estructuradas y el análisis de la información recolectada. Esto permitió tener una visión más completa de la organización, identificar puntos críticos y plantear propuestas de mejora acordes con su realidad.

El documento está organizado en cinco partes. Primero, se presenta un marco conceptual sobre el papel de las cámaras de comercio y el caso específico de BritCham en Colombia. Luego, se explica la metodología utilizada. Después, se exponen los resultados, incluyendo la red de procesos y sus caracterizaciones. A continuación, se presentan las recomendaciones junto con un plan de acción, y finalmente, se desarrollan las conclusiones, resaltando los principales aprendizajes del proyecto.

## **1. BritCham y el papel de las cámaras de comercio en Colombia**

Para comenzar, en este apartado se busca dar un contexto, del cuál es el papel de las cámaras de comercio en el mundo empresarial, y por qué estas son de gran relevancia en el comercio internacional. Por un lado, se realiza una descripción de qué son las cámaras, las funciones que cumplen y cómo estas brindan grandes beneficios en el desarrollo económico. Luego, se analiza la cámara de comercio británica en Colombia (BritCham), señalando su importancia en las relaciones económicas y comerciales de Colombia y Reino Unido, así como la razón que justifica este proyecto.

### **1.1 Las empresas y la importancia de las cámaras de comercio.**

Las cámaras de comercio son organizaciones que tienen como propósito principal representar, promover y fortalecer el desarrollo del sector empresarial dentro de un contexto económico determinado. Estas entidades actúan como intermediarias entre el sector privado y las instituciones públicas, facilitando la articulación de intereses, la generación de oportunidades de negocio y la promoción de entornos favorables para la actividad económica. (Confecámaras, s.f.)

En cuanto al ámbito internacional, las cámaras de comercio binacionales tienen un papel de gran relevancia en el desarrollo de relaciones entre las empresas de distintos países, lo cual impulsa la inversión extranjera, el comercio entre naciones y generan mayor cooperación instruccional. Estas cámaras de comercio, con sus servicios, optimizan procesos y facilitan ese acceso de información a un nuevo mercado, creando redes de contacto y así mismo, ofreciendo espacios de intercambio de información, las cuales ayudan a mejorar los objetivos y capacidades de las empresas.

## **1.2 Empresas afiliadas y los aportes que le brindan las cámaras de comercio**

Las cámaras de comercio representan un actor clave en el desarrollo económico, especialmente en economías emergentes como la colombiana. Su importancia radica en su capacidad para generar confianza entre actores internacionales, reducir barreras de entrada a nuevos mercados y promover buenas prácticas empresariales. (Cámara de Comercio de Bogotá, s.f.)

Hacer parte de una cámara de comercio genera una oportunidad de acceder a información, y aún mejor, a contactos de gran relevancia en el sector comercial y empresarial. Ganar esta visibilidad frente a otros permite encontrar más opciones de crecimiento. Entre los grandes beneficios que te pueden brindar las cámaras, está la posibilidad de participar en eventos de networking, los cuales ayudan a recolectar información útil del mercado, crear una alianza comercial, y/o como principal objetivo darse a conocer ante posibles futuros clientes.

De igual forma, las cámaras de comercio también buscan brindar espacios de capacitación y actualización, las cuales son herramientas que las empresas adquieren con el fin de mejorar sus habilidades internas, para así lograr adaptarse a los cambios y desafíos que representa un entorno internacional, pues esto las vuelve más competitivas, siendo así un factor bastante útil para esas pequeñas y medianas empresas que buscan hacerse un campo y expandirse en nuevos mercados.

## **1.3. La importancia de BritCham en Colombia**

La Cámara de Comercio de Reino Unido en Colombia es una de las cámaras binacionales con más relevancia e importancia en el país, ya que esta se enfoca en fortalecer las relaciones comerciales entre Reino Unido y Colombia. BritCham es la encargada de organizar eventos

empresariales de alto perfil, desarrollando iniciativas de formación e impulsando programas de internacionalización, creando espacios de de interactuar con varios sectores empresariales y conectarlos unos con otros.

A partir del análisis realizado en este proyecto, se logró evidencias que BritCham maneja una propuesta sólida con buenas relaciones institucionales, aun así, estos están siendo opacados por los desafíos que enfrenta en la estructuración de sus procesos internos, y la necesidad de formalizar sus procedimientos, hacer un mejor seguimiento a la información, optimizando la coordinación entre sus diferentes áreas de desarrollo y trabajo.

Estas situaciones de gran relevancia son las que explican la importancia de este proyecto, ya que, lograr implementar una estructura clara y eficiente de procesos, va a reflejar una mejora significativa en el funcionamiento interno de BritCham, generando así un gran impacto y fortalecimiento institucional.

BritCham opera mediante una estructura organizacional flexible, con un equipo reducido que gestiona múltiples funciones de manera simultánea. Su modelo de operación se basa en la articulación de actividades comerciales, académicas e institucionales, lo que le permite ofrecer una propuesta de valor integral a sus afiliados. Entre sus principales líneas de acción se encuentran la organización de eventos sectoriales, la generación de espacios de networking, el desarrollo de programas de formación y la promoción de iniciativas de internacionalización. (BritCham Colombia, s.f.)

## 2. Metodología

El proyecto se realizó a partir de un enfoque cualitativo y descriptivo, el propósito principal se basa en analizar la estructura organizacional de la Cámara de Comercio Colombo - británica (BritCham) y así plantear diferentes soluciones y recomendaciones para fortalecer la optimización de sus procesos internos. Esto permitió la comprensión del funcionamiento real al interior de una organización mientras se detectaban oportunidades de mejora y el planteamiento de soluciones viables en un contexto operativo.

La metodología que se utilizó se dividió a lo largo de cuatro fases fundamentales. En la primera se desarrolló una revisión documental inicial en la cual los insumos fueron aportados por BritCham, como la información institucional descripciones generales de las actividades que se llevan a cabo. Esta primera fase permitió conseguir una perspectiva preliminar de la organización y delimitar los alcances del proyecto.

En la segunda fase se llevó a cabo un trabajo de campo con diferentes métodos, se realizaron entrevistas estructuradas dirigidas a los encargados de los distintos procesos de la organización. Dichas entrevistas se realizaron en tres sesiones presenciales: la primera sesión se desarrolló en torno a los procesos estratégicos, la segunda sesión en los procesos misionales y por último en la tercera los procesos de apoyo. A lo largo de estas tres sesiones se logró la recopilación del funcionamiento de cada uno de los procesos, como las responsabilidades, distintos flujos de información, herramientas empleadas y los principales retos operativos que enfrentan (ver Anexo B).

En la tercera fase se realizó el análisis y la clasificación de la información que se recolectó, basados en esta información se logró identificar los diferentes procesos existentes y

se planteó una red de procesos que plasma la estructura actual de BritCham. Asimismo, se desarrollaron diferentes fichas de caracterización para cada uno de los procesos en las cuales se establecieron aspectos fundamentales como los objetivos, alcances, entradas, salidas, responsables, recursos y oportunidades de mejora.

Para concluir en la cuarta fase se analizaron los resultados y se expusieron diferentes recomendaciones basadas en un método consultor. Dichas recomendaciones se guiaron hacia la incrementación de la eficiencia operativas, el fortalecimiento de la gestión organizacional y la promoción de herramientas tecnológicas que cooperaran con la optimización de los procesos internos de la BritCham.

Este enfoque permitió entender la realidad actual de BritCham y asimismo preparar una ruta clara para que la organización continúe creciendo y evolucionando constantemente.

### 3. Resultados

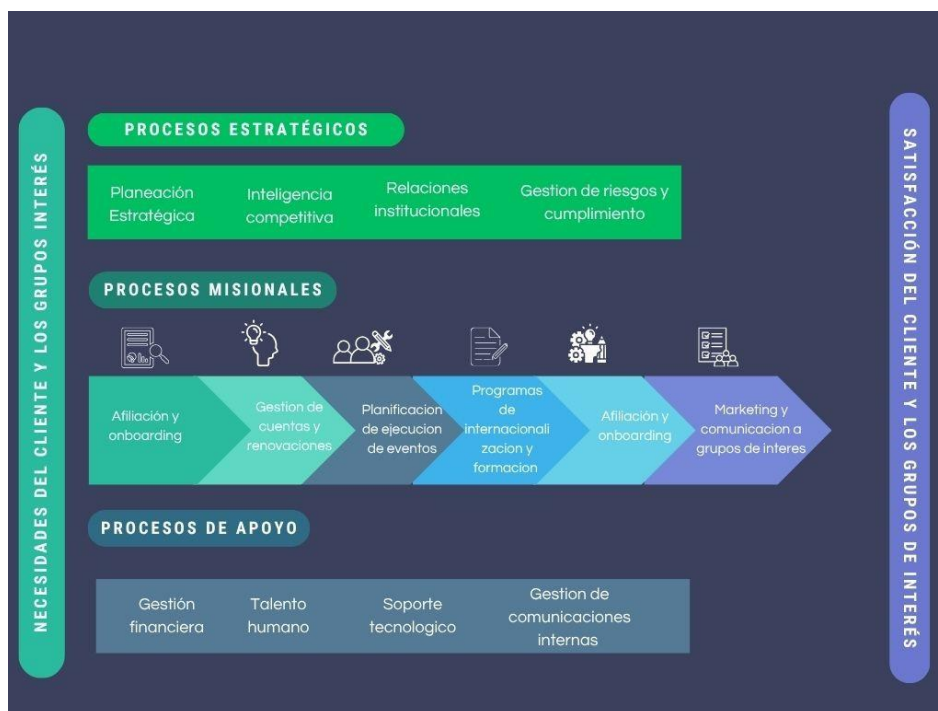
En esta sección, se presentan los resultados obtenidos a partir del desarrollo del proyecto, estos resultados incluyendo la propuesta de red de procesos, el análisis de las entrevistas realizadas y la caracterización de los procesos identificados. Esta sección tiene el propósito de evidenciar los principales hallazgos del diagnóstico organizacional y su relación con las oportunidades de mejora detectadas en BritCham.

#### 3.1. Propuesta de red de procesos

La red de procesos que se elaboró clasifica la gestión de BritCham en tres procesos principales como se puede evidenciar en la Figura 1.

- *Procesos Estratégicos*: planeación estratégica, inteligencia competitiva, relaciones institucionales y gestión de riesgos y cumplimiento.
- *Procesos Misionales*: afiliación y onboarding (entrada y salida), gestión de cuentas y renovaciones, planificación y ejecución de eventos, programas de internacionalización y formación, y marketing y comunicación con grupos de interés.
- *Procesos de Apoyo*: gestión financiera, talento humano, soporte tecnológico y comunicaciones internas.

Esta clasificación permitió visualizar los flujos de información, dependencias jerárquicas y puntos críticos de coordinación entre áreas. El resultado más relevante fue identificar cuellos de botella y redundancias derivados de la centralización de decisiones y la falta de herramientas tecnológicas integradas.

**Figura 1.***Red de procesos de BritCham*

Fuente: Elaboración propia.

### 3.2. Ficha técnica de entrevistas

Las entrevistas realizadas en el marco del proyecto se estructuraron como instrumentos cualitativos de recolección de información, dirigidos a los responsables de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de BritCham.

Se llevaron a cabo tres sesiones presenciales en las instalaciones de la Cámara, en las siguientes fechas:

- 7 de octubre: procesos estratégicos
- 9 de octubre: procesos misionales
- 16 de octubre: procesos de apoyo

Las entrevistas fueron de tipo estructurado y se enfocaron en identificar aspectos clave como: objetivos del proceso, actividades principales, responsables, flujos de información, herramientas utilizadas, dificultades operativas y oportunidades de mejora.

La información recolectada fue sistematizada y utilizada como base para la construcción de la red de procesos y las fichas de caracterización se pueden encontrar en el Anexo B.

### **3.3. Análisis de entrevistas**

El análisis de las entrevistas las cuales se pueden ver en el Anexo B, mostró que BritCham posee una estructura sólida y un equipo comprometido, pero enfrenta desafíos asociados a procesos informales y carencia de estandarización.

Entre los hallazgos más significativos se destacan:

- Planeación estratégica y control: existe claridad en los objetivos institucionales, pero falta definir indicadores (KPIs) que midan el impacto real de sus programas y eventos.
- Relaciones institucionales: las alianzas con universidades y entidades son esporádicas; se recomienda institucionalizar una agenda de cooperación.
- Procesos misionales: el flujo de afiliación y seguimiento a empresas se realiza manualmente; la ausencia de un CRM limita la trazabilidad de contactos y renovaciones.
- Gestión de eventos: hay debilidad en la distribución de roles y planificación de tiempos; se sugiere la creación de un checklist digital y un estándar visual para presentaciones.

- Gestión financiera y talento humano: ambas funciones están concentradas en una sola persona, lo que genera riesgo operativo; se propone separar responsabilidades y digitalizar registros.

Estas observaciones permitieron orientar las caracterizaciones hacia un análisis funcional más profundo, enfocado en cómo cada proceso aporta al valor institucional.


### 3.4. Análisis de las caracterizaciones

El ejercicio de caracterización complementó las entrevistas al estructurar de forma detallada los componentes de cada proceso: objetivos, alcance, entradas, salidas, recursos, requisitos legales e indicadores. Tal como se evidencia en la Figura 2.

Este ejercicio permitió traducir los hallazgos cualitativos en propuestas operativas que BritCham puede aplicar directamente.

#### Figura 2

##### *Ejemplo de caracterización de procesos*

	Planeacion Estrategica				
<b>Objetivo</b>	Definir la dirección institucional y los objetivos estratégicos de BritCham, asegurando la coherencia entre la misión, los recursos y las metas anuales.				
<b>Alcance</b>	Desde la formulación del plan estratégico anual hasta la evaluación de resultados y la actualización de indicadores.				
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Proceso</b>	<b>Salidas</b>	<b>Beneficiarios</b>	
Junta Directiva, Dirección Ejecutiva, Áreas misionales y de apoyo.	Datos de desempeño, informes financieros, retroalimentación de afiliados, análisis del entorno.	Revisión de resultados → Definición de objetivos → Asignación de recursos → Seguimiento y control → Evaluación de cumplimiento.	Plan estratégico institucional, cronogramas de acción, metas e indicadores actualizados.	Equipo de trabajo, Junta Directiva, afiliados y aliados estratégicos.	
<b>Recursos:</b>		<b>Requisitos Legales:</b>			
Humanos (directivos), tecnológicos (CRM, Microsoft Teams), financieros (presupuesto anual).		Cumplimiento de lineamientos institucionales y estatutos de la Cámara.			
<b>Indicadores</b>	Cumplimiento de metas del plan estratégico (%), cumplimiento presupuestal, KPIs por área.				
<b>Elaboro:</b>	Equipo Capstone.	<b>Aprobo:</b>		<b>Reviso:</b>	

Fuente: Elaboración propia.

En particular, se identificaron tres líneas de mejora transversales:

#### ***3.4.1. Estandarización documental y tecnológica:***

- Implementación de un CRM integral (como HubSpot u Odoo) para centralizar información de afiliados, eventos y comunicaciones.
- Creación de plantillas estandarizadas para informes, presentaciones y convocatorias, reduciendo tiempos y errores de formato.
- Incorporación de un chatbot con inteligencia artificial para responder consultas frecuentes y optimizar la atención al afiliado.

#### ***3.4.2. Optimización organizacional:***

- Definir roles y suplencias en procesos críticos (eventos, finanzas, RRHH).
- Crear rutinas de seguimiento (reuniones semanales y tableros de control).
- Reactivar el plan de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

#### ***3.4.3. Gestión de conocimiento y comunicación interna:***

- Implementar una red interna o intranet donde cada proceso registre avances, pendientes e indicadores.
- Formalizar la entrega de procesos a nuevos practicantes o empleados mediante guías de inducción basadas en las caracterizaciones.

En conjunto, las caracterizaciones sirvieron para formalizar el conocimiento operativo que antes se encontraba disperso y permitir a la Cámara tener una herramienta de gestión útil para la mejora continua.

#### **4. Recomendaciones para la Implementación del Proyecto CAPSTONE**

En esta sección se presentan las recomendaciones derivadas del análisis realizado, junto con un plan de acción orientado a facilitar la implementación de las mejoras propuestas. Estas recomendaciones buscan optimizar la gestión organizacional de BritCham, fortalecer sus procesos internos y contribuir a la sostenibilidad de sus operaciones.

1. Implementar un CRM institucional para integrar afiliaciones, renovaciones, eventos y comunicaciones.
2. Desarrollar un manual de procesos a partir de las caracterizaciones actualizadas, con roles, tiempos y responsables definidos.
3. Adoptar herramientas de inteligencia artificial (chatbots, automatización de correos) para optimizar la atención al afiliado.
4. Descentralizar la gestión financiera y administrativa mediante personal de apoyo o practicantes dedicados.
5. Establecer indicadores de desempeño (KPIs) para evaluar resultados de eventos, misiones, membresías y alianzas.
6. Fortalecer la comunicación interna mediante reuniones periódicas y tableros digitales compartidos.

Estas acciones no solo mejorarían la eficiencia operativa de BritCham, sino que también incrementarían su capacidad de respuesta y posicionamiento como cámara de comercio moderna y competitiva.

## 5. Objetivo del plan de acción

El plan de acción el cual se encuentra en el Anexo C, tiene como objetivo establecer una hoja de ruta clara y estructurada para la implementación de activos digitales con el objetivo de cumplir las recomendaciones obtenidas del análisis de procesos realizado en BritCham. Su principal propósito es mejorar la eficiencia operativa en los procesos de afiliación, fortalecer la gestión organizacional en los eventos y optimizar la prestación de servicios a los afiliados mediante la estandarización de procedimientos, la definición de roles y la incorporación de herramientas tecnológicas como los son el WhatsApp empresarial, la automatización de correos y automatización en el agendamiento de reuniones con posibles afiliados.

En este orden, el plan de acción busca orientar a la cámara por una implementación progresiva de mejoras, las cuales permitirán reducir los tiempos de espera en las gestiones ya sean de afiliaciones o dentro de procesos comerciales, además gracias al uso de dashboards se podrá agilizar la toma de decisiones basada en datos en tiempo real. De esta manera, la cámara se podrá enfocar en promover una cultura organizacional centrada en la gestión por procesos, que contribuya a la sostenibilidad y crecimiento de la Cámara en el mediano y largo plazo.

Para cumplir con el objetivo, se plantean acciones organizadas en lapsos de corto, mediano y largo plazo, dependiendo del nivel de complejidad de su implementación y el impacto esperado en la operación de BritCham. Estos activos digitales, se definen en la adopción de sistemas tecnológicos como CRM (Alegra, s.f.), el cual tiene el propósito de formalizar procesos, estandarización de herramientas de trabajo y el fortalecimiento de la comunicación interna.

## 6. Plan de acción

Basado en los hallazgos identificados, se propone el plan de acción en 4 fases las cuales están clasificadas en corto, mediano y largo plazo, esto teniendo en cuenta que el periodo de implementación será de 6 meses, pero se prospecta que la implementación supere estos 6 meses con el objetivo de aumentar la interacción estudiante organización.

La fase 1 Estructuración del ciclo de vida del afiliado, se encuentra en el corto plazo (0–3 meses), esta consiste en alinear la estructura del CRM con la red de procesos definida en el diagnóstico institucional, de manera que Clientify refleje el ciclo completo de relación con las empresas afiliadas. Para esto se va a centralizar la información de afiliados, automatizar procesos de seguimiento y mejorar la trazabilidad de las interacciones.

En la fase 2 Automatización de procesos operativos se encuentra en el mediano plazo (3–6 meses), en esta se busca automatizar tareas operativas que actualmente consumen tiempo del equipo interno es decir definir roles y responsabilidades específicas en procesos críticos, especialmente en gestión financiera, talento humano y eventos. De igual forma, se busca crear plantillas de correo para las invitaciones a eventos, newsletter, o demás difusión que requiera la cámara.

En la fase 3 implementación de dashboards y segmentación avanzada, también en el mediano plazo (3–6 meses), se busca una vez que el CRM recopila información estructurada, BritCham puede comenzar a utilizar los datos para mejorar su toma de decisiones ya que consolidara información de valor en tiempo real y el CRM brindara un análisis rápido de resultados en los procesos que se han realizado al consolidar información de valor mas rápido la cámara se encaminara hacia una cultura organizacional basada en la gestión por procesos, incorporando herramientas de análisis de datos, indicadores de desempeño (KPIs) y plataformas

de comunicación interna que faciliten la gestión del conocimiento.

Este plan de acción permitirá a BritCham mejorar su eficiencia operativa, reducir riesgos organizacionales y fortalecer su capacidad de crecimiento.

## 7. Conclusiones

El desarrollo del proyecto en BritCham permitió obtener una visión clara sobre la importancia de un correcto uso de las nuevas tecnologías, como la IA y el CRM para fortalecer la gestión por procesos al interior de organizaciones ya sean públicas, privadas o mixtas, dicho de otra manera, con un componente público y otro privado.

El desarrollo de una red de procesos y sus caracterizaciones correspondientes evidenciaron el trabajo y aporte de cada una de las áreas dirigido al cumplimiento de la misión institucional identificando las debilidades y oportunidades de mejora que se podían implementar, dejando también un esquema de fácil aprendizaje para futuros empleados que ingresen a la cámara como guía de procesos.

Desde un método consultor, este proyecto generó diagnósticos y propuestas de diferentes soluciones viables, entre las cuales se encuentran la organización de áreas críticas, el fomento de las herramientas tecnológicas y la constitución de estándares de trabajo.

Por otra parte, desde una visión académica, este proyecto permitió la aplicación de metodologías de análisis de procesos, el manejo de entrevistas previamente estructuradas, la estructuración organizativa en un contexto real, la comunicación y la gestión estratégica.

Este proyecto permitió que uno de los integrantes de este grupo participara activamente en las dinámicas de esta empresa desempeñándose como pasante aprendiz y así mismo pudiera implementar este proyecto en la cámara, resultando en una oportunidad de generar capital humano para la organización y dejar el precedente de una prospera relación con la universidad.

## 8. Referencias

Alegra. (s.f.). *¿Qué es un CRM y cuáles son los mejores para pymes?*

<https://blog.alegra.com/colombia/que-es-un-crm-y-cuales-son-los-mejores-para-pymes/>

BritCham Colombia. (s.f.). *Servicios*. <https://britcham.com.co/servicios/>

Cámara de Comercio de Bogotá. (s.f.). *Cámara de comercio internacional*.

<https://www.ccb.org.co/camara-comercio-bogota/camara-comercio-internacional>

Confecámaras. (s.f.). *Funciones de las cámaras de comercio*.

<https://confecamaras.org.co/conozca-la-red-de-camaras-de-comercio/funciones-de-las-camaras-de-comercio/>

IBM. (s.f.). *¿Qué es el mapeo de procesos?* <https://www.ibm.com/mx-es/think/topics/process-mapping>

IPIC Consulting. (s.f.). *Proceso de apoyo*. <https://ipic-consulting.com/es/diccionario-refa-suisse/p/proceso-de-apoyo>

IVE Consultores. (s.f.). *Caracterización de procesos*. <https://iveconsultores.com/caracterizacion-de-procesos/>

Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá. (s.f.). *Procesos misionales*.

<https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/procesos-misionales>

Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá. (s.f.). *Procesos estratégicos*.

<https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/procesos-estrategicos>

## 9. Anexos

**Anexo A** *Fichas de Caracterización de Procesos (archivo Excel)*

**Anexo B** *Registro de entrevistas y hallazgos por grupo de procesos*

**Anexo C** *Plan de Acción*