

Propuesta De Diseño De Estructura Organizacional De La
Cámara Colombo Japonesa De Comercio E Industria

Leslie María Benítez Traslaviña

Trabajo De Grado Para Optar Por Al Título De
Profesional En Negocios Internacionales

Tutor

Miguel Antonio Alba Suarez

Universidad Santo Tomás

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C

2021

Resumen

La Cámara de Comercio Colombo Japonesa de Comercio e Industria es una entidad privada que se encuentra conformada por un grupo de profesionales, los cuales se encargan de la promoción, administración y dirección de la misma, buscando brindar los resultados más eficientes y oportunos para todos sus afiliados, los cuales se componen de empresas japonesas que operan en el territorio colombiano y empresas colombianas que operan en Japón.

Debido a la situación económica derivada por el Covid-19 diferentes compañías de la Cámara optaron por no renovar su afiliación, debido a la reducción de sus presupuestos internos. Otra consecuencia importante de la pandemia se reflejó en el impedimento a potenciales compañías de tipo micro, mediana y pequeña con carácter exportador, para realizar sus operaciones en Japón.

De igual manera, la Cámara sigue en constante comunicación con estas compañías afectadas, brindando el apoyo necesario para que llegado el momento y con una mejor situación económica las empresas puedan comenzar o retomar su proceso de las exportaciones internacionales. Así mismo, la Cámara está en comunicación constante con sus afiliados, aliados, Universidades y demás sectores para brindar sus servicios de acuerdo a las necesidades de cada entidad.

Agradecimientos

A Dios, el cual me dio la sabiduría y salud para finalizar mi carrera universitaria. A mi familia la cual siempre me ha apoyado incondicionalmente y creído en mis sueños y capacidades, a mi Pato, el cual gracias a sus palabras y experiencias me ha hecho crecer como una persona con voz propia y pensamientos importantes; a mi Mami, la cual ha estado en todo momento dando su incondicional amor y soporte en todos nuestros proyectos. La experiencia de ambos nos ha hecho amantes y respetuosos a los animales y la naturaleza. A mi hermana Jazleidy, mi mejor amiga y compañera de aventuras, cofre de recuerdos y consejera de vida, gracias por siempre estar a mi lado; a mi hermano Fredy, polos opuestos que tienen mucho en común, compañero de juegos, defensor y acusador de regaños, pero cómplice para toda la vida. A los dos, son el mejor regalo que mis padres me pudieron haber dado. A mis gatos Lucky, Monini, Lune, Sora, Felix y Saki, a los que ya no están con nosotros, Sabana, Emily y mi bebe Coquito, seres enviados por Dios para bendecir nuestra familia, los amo con todo mi ser.

A mis profesores los cuales llenaron de conocimiento mi ser, sus consejos y ejemplos me formaron como una profesional en Negocios Internacionales, y en un ser humano más capaz en esta sociedad, agradezco especialmente a Ernesto Argüello, el cual ha sido el mejor profesor que he conocido en mi vida, sus enseñanzas académicas y de vida quedaran marcadas en mi construcción de la profesional que aspiro ser en el futuro. Al profesor Yesid Ochoa, gracias por apoyarme en mis últimos semestres de la carrera y brindarme confianza para el futuro, y a los profesores Paola Bautista, Jorge Silva, Diego Castillo, Miguel Alba, Marco Tulio y demás profesores, sus enseñanzas han creado un recuerdo importante en mi vida.

De igual manera agradezco a mis amigos, quienes estuvieron desde el primer momento y que estarán toda mi vida, a Jessika Mejía, no me canso en decirte cuanto estoy orgullosa de ti por

lo que has logrado y que parte de esos logros hayan sido compartidos; Vanessa García, gemela de libros y anime, compañera de aventuras pasadas, presentes y futuras, ya sea Japón o Corea, allá llegaremos; Mateo Dueñas, amienemigo que pelamos más por Naruto que, por cosas cotidianas, la mejor de las bendiciones para ti; Mariana Camelo, desde el primer semestre hasta el final como te digo todos los años; Marcela Sandoval, amiga apasionada y leal, sé que siempre estarás cerca para brindar tu amistad; y Yuli Palencia, que llego a mi vida con su personalidad arrolladora pero complementaria a la mía. Serina Yagi, Yuna Min y Hyunwook Lee, compañeros de aventuras en Europa y momentos únicos. Gracias a todos, y también a esa persona que llego mientras cerraba un capítulo de mi vida, pero se quedará para abrir muchos más.

Si nos damos por vencidos antes de intentarlo, no sucederá nada.

Eli Ayase – μ's

Introducción

El siguiente plan de mejora comprende la configuración del diseño organizacional, como la necesidad de implementar procesos de calidad en la administración de la Cámara Colombo Japonesa. Teniendo en cuenta que esta entidad no cuenta con una división específica en sus áreas y no se tiene una organización estructural de la misma, creando confusión y desorden al momento del contacto con la misma por parte de Afiliados, Aliados y personas interesados en la Cámara.

Por esta razón, se formula la propuesta de mejora para la productividad y eficiencia de la Cámara, con la intención de ponerse en práctica y que de esta manera se observe una mejora continua en los procesos para la evolución de la misma. Con el fin de llegar a estructurar esta propuesta, se mencionará el estado actual de la Cámara de Comercio como estructura organizacional, y se justificará él porque es necesaria esta decisión de reestructuración.

Como objetivo fundamental se identificó que la Cámara hoy en día no cuenta con una estructura organizacional que le permita dar respuesta inmediata ante cualquier asistencia de tipo administrativa o de creación de proyectos, con un orden jerárquico distribuido entre todos los miembros actuales, los cargos de los practicantes no tienen áreas ni procesos especificados que permitan conocer los lineamientos que se deban de llevar a cabo para responder cualquier solicitud dentro de una área específica.

Tabla de Contenido

Capítulo 1: Sobre la empresa, Cámara Colombo Japonesa de Comercio e Industria	8
1.1 Aspectos generales	8
1.1.1 Misión y visión	8
1.2 Ubicación geográfica	8
1.3 Estructura organizativa	9
1.4 Área en donde tiene lugar la práctica profesional.	10
1.4.1 Análisis DOFA.....	11
Fuente: Elaboración Propia	11
Capítulo 2: Planteamiento Del Plan De Mejora, Respecto A Las Prácticas Profesionales	12
2.1 Planteamiento central de la propuesta plan de mejora	12
2.2 Importancia, Limitaciones y Alcances	13
2.3 Objetivo General	14
2.3.1 Objetivos Específicos	14
Capítulo 3: Contenido Plan de Mejora.....	15
3.1 Propuesta de Mejora	15
3.1.1 Análisis DOFA de la Problemática	16
3.1.2 Organigrama actual y propuesta	18
3.1.3 Mapa de Procesos	19
3.1.3.1 Procesos Estratégicos	20
3.1.3.2 Procesos Misionales	21
3.1.3.3 Procesos de Apoyo.....	21
3.1.4. Fichas de Caracterización de Procesos	21
3.1.4.1 Direccionamiento Estratégico	22
3.1.4.2 Gestión de Calidad	22
3.1.4.3 Gestión de Proyectos nacionales e internacionales	23
3.1.4.4 Gestión de Investigación.....	23
3.1.4.5 Gestión de Promoción	24
3.1.4.6 Gestión Contable y Revisión Fiscal	24
3.1.5 Manual de Funciones	24
3.1.5.1 director ejecutivo	25
3.1.5.2 Revisor Fiscal	25
3.1.5.3 Contador.....	25

3.1.5.4 Asistente Administrativo	25
3.1.5.5 Coordinador Administrativo y de Proyectos	25
3.1.5.6 Asistente Administrativo y de Proyectos	25
3.1.5.7 Asistente de Marketing y Medios Audiovisuales	25
3.1.5.8 Analista Económica y Financiera	25
3.2 Conclusiones	26
3.3 Bibliografía	28
Capítulo 4: Seguimiento Práctica Profesional	30
4.1 Programación de Actividades Realizadas en la Organización	30
4.2 Cumplimiento de Objetivos Trazados por Mes	30

Capítulo 1: Sobre la empresa, Cámara Colombo Japonesa de Comercio e Industria

1.1 Aspectos generales

1.1.1 Misión y visión

❖ Misión:

La Cámara es una organización privada, con vocación binacional, sin ánimo de lucro y de carácter permanente, con el propósito de apoyar la consolidación de las relaciones bilaterales de Colombia y Japón, así como, para apoyar, impulsar y velar por los intereses de la inversión comercial, cultural y general de integración bilateral entre Colombia y Japón. (Cámara Colombo Japonesa de Comercio e Industria, s.f.)

❖ Visión:

La Cámara Colombo Japonesa de Comercio e Industria será una entidad competitiva y activa en el desarrollo de la internacionalización de las empresas colombianas y japonesas con el propósito de generar, promover, mantener y fortalecer las relaciones bilaterales. Para 2020 será una entidad de apoyo para las pymes y MiPymes interesadas en Japón, así como de grandes empresas teniendo como actividad adicional la realización de misiones comerciales y culturales. (Cámara Colombo Japonesa de Comercio e Industria, s.f.)

1.2 Ubicación geográfica

La Cámara tiene presencia física en la ciudad de Bogotá, en la dirección: Torre Davivienda Centro Financiero, Carrera 7, Calle 72. Torre A, Piso: 15

Figura 1 Ubicación geográfica de la Cámara Colombo Japonesa de Comercio e Industria



Fuente: (Google Maps, s.f.)

1.3 Estructura organizativa

Figura 2 Organigrama de la Cámara Colombo Japonesa de Comercio e Industria



Fuente: (Cámara Colombo Japonesa de Comercio e Industria, s.f.)

1.4 Área en donde tiene lugar la práctica profesional.

El enfoque de la práctica es el de investigación, se relaciona que está compuesto por las siguientes actividades:

- Participar como asistente a reuniones en nombre de la Cámara.
- Elaboración de informes para los Afiliados.
- Presentar en posición de maestro de ceremonias las Asambleas Generales.
- Elaboración y alimentación de base de datos de exportadores e importadores.
- Creación de contenido en las redes sociales.

1.4.1 Análisis DOFA

Tabla 1 Análisis DOFA

DEBILIDADES: ● Capacidad limitada de personal, lo cual ocasiona que todo el conocimiento este de la Cámara solo este en dos personas. ● Ausencia de transmisión de información sobre los afiliados a los practicantes. ● Falta de estrategias y herramientas de redes sociales. ● Ausencia de empresas del sector micro o pequeñas, dadas las condiciones del mercado.	OPORTUNIDADES: ● Servir de enlace a diferentes empresas interesadas en el mercado económico y comercial Japones. ● Apoyar las relaciones de diferentes empresas y cooperativas de origen Japones en el mercado y sociedad colombiana. ● Promover el comercio y la inversión extranjera en el país. ● Fomentación del desarrollo económico, social y cultural de ambos países.
FORTALEZAS: ● Apoyo por parte de sus afiliados y aliados en la realización de diferentes actividades. ● Conocimiento de la cultura de mercado de Japón. ● Buena relación con las Embajadas de ambos países y en el recibimiento de su apoyo. ● Prestación de un portafolio variado de servicios para el comercio exterior. ● Creación de eventos educativos y culturales con amplia participación.	AMENAZAS: ● La desvinculación de afiliados a la Cámara debido a fenómenos externos actuales como el COVID-19. ● Disminución de los ingresos de la Cámara debido a las desvinculaciones.

Fuente: Elaboración Propia

Capítulo 2: Planteamiento Del Plan De Mejora, Respecto A Las Prácticas Profesionales

2.1 Planteamiento central de la propuesta plan de mejora

Se identifica dentro de la Cámara de Comercio Colombo Japonesa de Comercio e Industria, que actualmente no cuenta con una estructura orgánica y funcional determinada, que permita obtener los desempeños esperados y que pueda facilitar las tomas de decisiones en los niveles jerárquicos en los cuales se desempeñan los practicantes asistentes de la Cámara. A pesar de la experiencia de 32 años de la organización, no cuenta con una estructura organizacional que se acople a los cambios actuales y a las diferentes necesidades de los afiliados y prospectos afiliados.

En el Organigrama presente en la página web de la Cámara, cuenta con un (1) director ejecutivo, una (1) Asistente Contable y Administrativa, una (1) Contadora, dos (2) Practicantes de Negocios Internacionales y dos (2) Practicantes de Comunicación audiovisual y multimedios. Sin embargo, los cuatro (4) Practicantes son semestrales, lo cual quiere decir que la Cámara solo cuenta con tres (3) personas de planta y de cargo fijo.

Si se realizara una comparación con diferentes Cámaras binacionales con sus estructuras organizacionales, se detallaría la falta de personal y una deficiencia en las áreas de la Cámara. Esto disminuye las oportunidades en la generación de proyectos o expansión, ya que no se especifica que personal dentro de la Cámara se encuentra a cargo de estas actividades o si todo es coordinado por el director ejecutivo, lo cual representaría una sobrecarga en sus responsabilidades.

2.2 Importancia, Limitaciones y Alcances

La importancia del presente plan se enfoca en la estructuración organizacional de la Cámara, ya que, al carecer de un sistema de gestión de procesos, o más específicamente de áreas específicas para las necesidades de los afiliados, se podrían estar perdiendo oportunidades para ampliar el campo de acción de la Cámara y su área de influencia.

De igual manera, es importante el planteamiento aquí presente debido que al tener una mejor estructuración de la Cámara se podrían generar más proyectos, que al mismo tiempo generen visibilidad a la misma, para que así, más personas y empresas estén interesadas en generar un acercamiento con la organización.

Por otro lado, las limitaciones que puede enfrentar el desarrollo de esta propuesta podrían ser desde La Junta Directiva, debido a que se pueden presentar inconvenientes al momento de la búsqueda del talento humano si es requerido, sumando los recursos y el tiempo que tomaría el proceso de contratación, ya que el proceso requeriría de al menos dos (2) personas más en cargos fijos para ampliar el campo de acción de la Cámara.

En factores externos, una de las limitaciones más importantes proviene de la tendencia de empleo, dado en un escenario en donde no se encuentren los profesionales necesarios para las labores necesarias o que el salario propuesto no se ajuste a las expectativas de estos, generando una interrupción en las actividades de la Cámara si se aceptara la propuesta de organización estructural.

Con respecto al alcance que podría tener este proyecto, se espera que a futuro la Cámara tenga en cuenta la creación de un Sistema de Gestión de Calidad inspirado en la reglamentación ISO 9001:2015, ya que al tener este sistema implementado en los procesos de la Cámara se puede potenciar sus servicios, como también que es un recurso muy poco usado en otras Cámara Binacionales.

2.3 Objetivo General

Proponer el cambio de la estructura organizacional de la Cámara Colombo Japonesa de Comercio e Industria con el fin de generar el mejoramiento de los procesos y procedimientos administrativos, permitiendo así la identificación de oportunidades de crecimiento.

2.3.1 Objetivos Específicos

- Generar un diagnóstico del estado actual de los procesos y procedimientos de la Cámara Colombo Japonesa a partir de un análisis DOFA.
- Diseñar el mapa y caracterización de los procesos a partir de un diagrama de flujo con el fin de establecer un control interno que permita la optimización de los procesos al interior de la Cámara.
- Elaborar el manual de funciones y descripción de cargos del personal administrativo de la Cámara de acuerdo al análisis realizado.

Capítulo 3: Contenido Plan de Mejora

3.1 Propuesta de Mejora

La propuesta de estructuración organizacional de la Cámara, está encaminada al aumento de su efectividad y campos de acción, de esta forma el Área Administrativa y de Proyectos que se espera crear dentro del organigrama a proponer, pueda gestionar diferentes actividades y proyectos con beneficio a los Afiliados. Esto dado que la Cámara no crea actividades seguidas para ofrecer a sus miembros, y se limita a actividades repetitivas, en consecuencia, también a la situación actual.

Es importante tener en cuenta que, para la creación de la estructura organizacional, se deben conocer los diferentes lineamientos jerárquicos que la Cámara tiene actualmente para poder delimitar los campos de acción de cada área y cargo, esto con el fin de conocer las funciones específicas que debe cumplir cada uno, con el objetivo de generar una sistematización en los procesos para tomar decisiones adecuadas y oportunas que exalten la misión y visión de la Cámara.

Entendiendo así que cada vez que un Afiliado, Aliado o cliente quiera contactarse con la Cámara por una razón en específico, tenga la claridad de con quién debe dirigirse para generar el espacio de comunicación y no generar una carga laboral para la Dirección Ejecutiva y la Asistente Administrativa y Financiera, que actualmente están en la organización.

Ahora bien, con el fin de darle el mayor aprovechamiento a la propuesta, como se está exponiendo, aparte de la creación del organigrama y su sistematización, se plantea la creación del Área Administrativa y de Proyectos, el cual tendrá como cargos fijos el de Coordinador Comercial y Administrativo, el de cargo de Asistente Administrativo y de Proyectos, el cual se propone esté a cargo de los practicantes de Negocios Internacionales que se admiten cada

semestre, y por último el Asistente de Marketing y Medios Audiovisuales a cargo de los practicantes profesionales afines al cargo y que de igual manera son aceptados cada semestre.

3.1.1 Análisis DOFA de la Problemática

La problemática principal para generar este Análisis DOFA es la de los elementos que inciden en la eficiencia y eficacia de los procedimientos de la Cámara Colombo Japonesa de Comercio e Industria, específicamente en el escenario comercial. En la siguiente tabla se describirá el contexto interno y externo que presenta la Cámara.

Tabla 2 Contexto de la Cámara Colombo Japonesa de Comercio e Industria.

DEBILIDADES:	OPORTUNIDADES:
● Dependencia en ingresos del pago de afiliación de los miembros de la Cámara. ● Talento humano de planta insuficiente para la carga de proyectos que se desean realizar. ● Talento humano en su mayoría por practicantes que rotan cada seis meses. ● No hay un programa de gestión de calidad que pueda optimizar, estandarizar, medir y controlar los procesos de la Cámara. ● Deficiencia en la colaboración con herramientas online de tipo bases de datos de formato pago. ● No cuenta con herramientas de interacción como un CRM.	● Las empresas de origen colombiano y japonesas tienden a buscar a la Cámara para generar un contacto. ● Nuevas empresas japonesas ingresando al mercado colombiano. ● El costo de afiliación se acomoda al tamaño e ingresos de la empresa interesada. ● Innovación en las tecnologías informáticas, lo que permite investigaciones y servicios más actualizados a los afiliados.

FORTALEZAS: ● La Cámara cuenta con sus propias instalaciones físicas y equipo de oficina. ● Se tiene un contacto directo con la Embajada de Japón, Organizaciones como el Mokuyo Kai e Instituciones como el Centro del Japón de la Universidad de los Andes. ● Cuenta con 29 empresas afiliadas de más de 25 sectores económicos.	AMENAZAS: ● Falta de compromiso de las responsabilidades por parte de los futuros practicantes. ● Similitud en la oferta de servicios por parte de otras Cámaras binacionales. ● No hay una estandarización de una gestión documental en la Cámara. ● Falta de diversidad en las actividades generadas por la Cámara, que conlleven a una reducción en los participantes de la mismas.
--	---

Fuente: Elaboración Propia

El análisis DOFA del contexto de la Cámara nos da a entender que en sí, la entidad tiene una amplia trayectoria y el simple hecho de que sea contacto directo con Japón genera una expectativa con las empresas interesadas en este mercado, sin embargo, la limitación en su estructura organizacional reduce las oportunidades de expandir tanto las actividades como los campos de acción y sus servicios, y a su vez, el no tener el personal óptimo para esos proyectos genera una sobrecarga a otros cargos de forma innecesaria. Esta problemática se podría considerar como la decisión principal de este Plan de Mejora, ya que, al organizar los procesos y procedimientos desde un punto de vista de gestión de calidad, la Cámara podrá aprovechar más sus alianzas y experiencia.

3.1.2 Organigrama actual y propuesta

La Cámara actualmente no cuenta con un organigrama establecido, pero al realizar el análisis de la información para crear el presente Plan de Mejora se obtuvo el siguiente organigrama representado en la Figura 3.

Figura 3 Organigrama estructurado de la Cámara Colombo Japonesa de Comercio e Industria

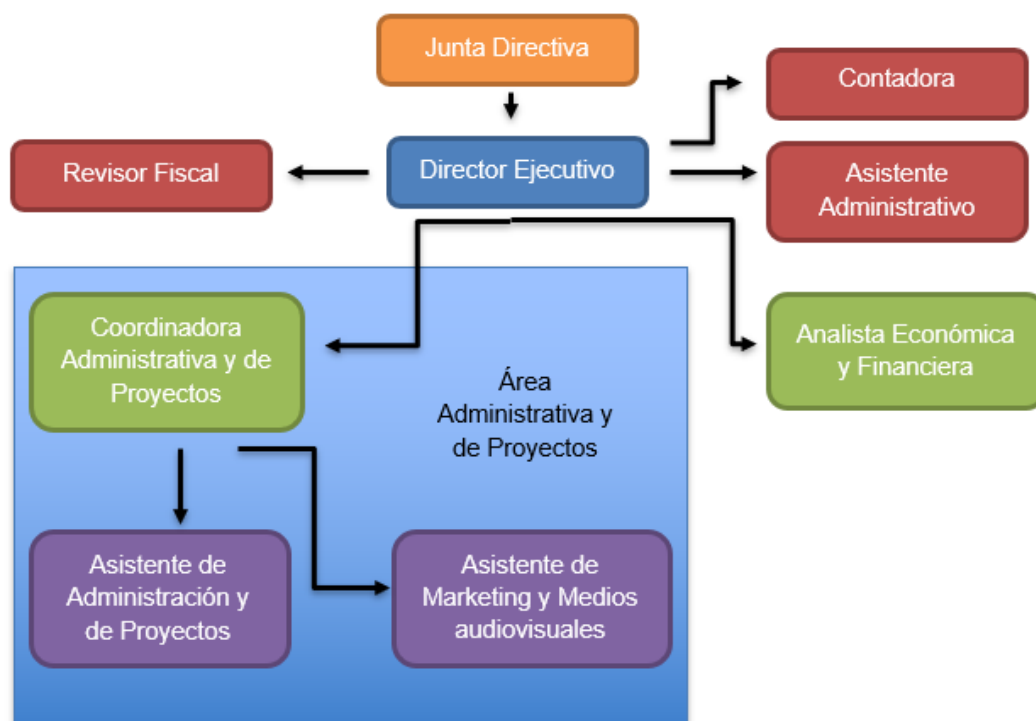


Fuente: (Cámara Colombo Japonesa de Comercio e Industria, s.f.)

En este organigrama se muestra que no posee departamentos ni áreas específicas para las actividades que desarrolla la Cámara, solo se encuentra que todas las decisiones están a cargo del director ejecutivo y no hay una jerarquización.

A continuación, se presenta el Organigrama propuesto el cual tiene la intención de ampliar y especificar los campos de acción de los trabajadores de la Cámara y tener una jerarquía organizacional eficiente.

Figura 4 Organigrama estructurado propuesto de la Cámara Colombo Japonesa de Comercio e Industria



Fuente: Elaboración propia.

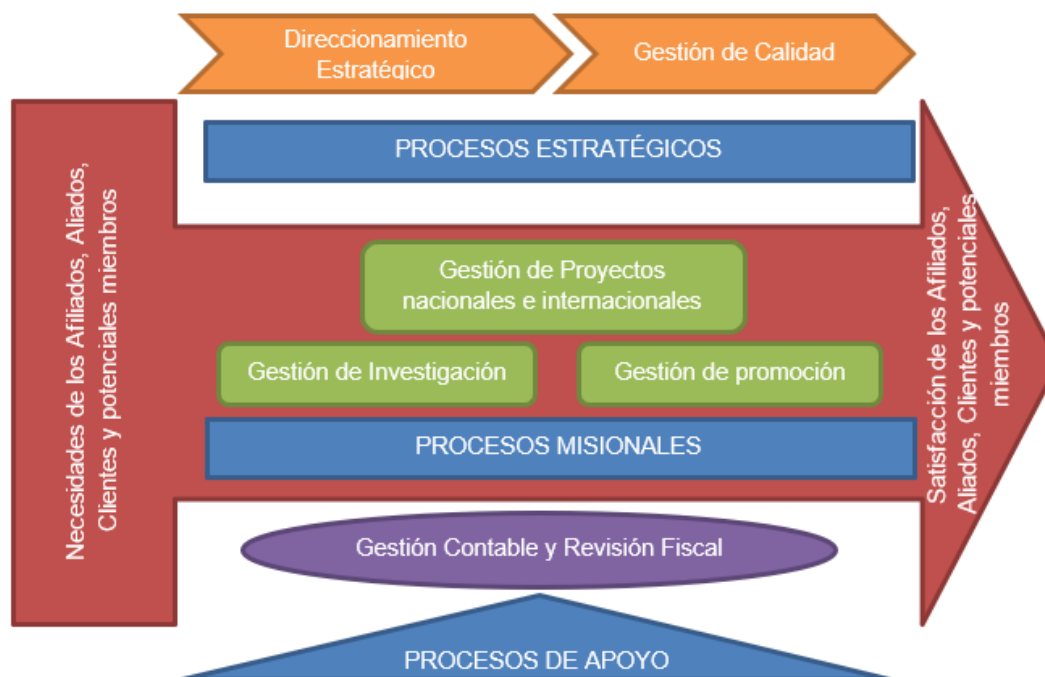
El objetivo de esta estructura organizacional es definir la cadena de mando dentro de la Cámara, esto con el fin de que se potencie la comunicación entre los diferentes niveles propuestos y establecer la responsabilidad de las funciones, procesos y actividades que se realizan.

3.1.3 Mapa de Procesos

De esa forma a continuación, se presenta el Mapa de Procesos, el cual se define como “Un diagrama que permite ver de forma gráfica todos los procesos que se llevan a cabo dentro de una organización y sus interrelaciones” (Quiroa, 2021). de la Cámara de Comercio Colombo Japonesa de Comercio e Industria, el cual parte de las necesidades de los Afiliados, Aliados, Potenciales miembros y demás clientes, y se fundamenta en procesos estratégicos, misionales y

de apoyo, esto con el fin de satisfacer las necesidades de los ya mencionados con un óptimo servicio. Este se crea a basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 de una forma básica y sencilla, sin implicar el uso profundo de esta norma.

Figura 5 Mapa de Procesos de la Cámara Colombo Japonesa de Comercio e Industria



Fuente: Elaboración propia.

3.1.3.1 Procesos Estratégicos

A continuación, se explicará cada uno de los procesos presentes en el Mapa anteriormente mostrado, dado que cada uno es parte fundamental de cada organización y así mismo de los métodos que se realizan para cumplir el objetivo principal el cual es la Satisfacción de los Afiliados, Aliados, Clientes y demás de la Cámara. Comenzando con el Nivel 1, es decir, el del funcionamiento de la Organización como tal, están los procesos estratégicos:

Su definición corresponde a los cargos de dirección y gerencia, y atiende principalmente a procesos de gran calado estratégico que condicionan la definición y la consideración de los demás procesos y actividades con vistas a ofrecer un soporte para la toma de

decisiones acertadas, fortalecer la operativa del negocio y contribuir a mejorar la perspectiva del cliente (Castillo & Carreño, 2020).

3.1.3.2 Procesos Misionales

Continuando así con el Nivel 2, el cual corresponde a los procesos que se realizan para llegar a la satisfacción del objetivo principal.

El desarrollo y la definición del mapa de procesos para esta tipología debe realizarse de un modo especialmente meticuloso, identificando cada proceso en el punto final de su recorrido y trazando en sentido inverso una línea que nos lleve hasta el punto de inicio indicando tareas, actividades y subprocesos que directamente o indirectamente dependen de él (Castillo & Carreño, 2020).

3.1.3.3 Procesos de Apoyo

Y para finalizar, se presenta el Nivel 3, el cual, corresponde a los procesos que no intervienen en la actividad principal de la organización, pero son necesarios para otras actividades ya sean administrativas o de control.

“Complementan a los procesos definidos anteriormente. Pese a ser procesos menores desde un punto de vista estratégico y corporativo, condicional enormemente el desempeño de procesos superiores y determinan en muchos casos el éxito o el fracaso de los mismos” (Castillo & Carreño, 2020).

3.1.4. Fichas de Caracterización de Procesos

A continuación, se definirán los conceptos de Caracterización de Procesos, así como el de Diagrama de flujo, los cuales están presentes en los Anexos, y se presentan con un formato basado por las Normas ISO:2015, estos tienen la función de dar a mostrar un formato que la

Cámara puede implementar si se acepta este Plan de Mejora, así como los procesos que debe realizar de una forma sencilla y organizada para cualquier proceso que se realice.

Las fichas de caracterización son utilizadas para la documentación de procesos de una manera más sencilla, practica y que logre dar una fácil comprensión de los proveedores, entradas, procesos, salidas y beneficiarios de cada uno de los procesos utilizados en las organizaciones (Castillo & Carreño, 2020).

Los diagramas de flujo son la mejor manera de mostrar gráficamente la secuencia de un proceso, logrando que el lector comprenda de una manera sencilla y rápida. Igualmente, los Diagramas de flujo facilitan la comunicación e interconexión de procesos en las empresas ya especifican claramente el paso a paso la transformación de productos (Castillo & Carreño, 2020).

3.1.4.1 Direccionamiento Estratégico

Este proceso hace parte de los Procesos Estratégicos, y es por decir en otras palabras el proceso que controla todas las actividades, ya que con todos los procedimientos se debe hacer un planteamiento previo que justifique su realización.

“El direccionamiento estratégico es un enfoque gerencial que permite a la alta dirección determinar un rumbo claro, y promover las actividades necesarias para que toda la organización trabaje en la misma dirección” (Camacho, 2002).

- Anexo Tabla 3 Direccionamiento Estratégico
- Anexo Figura 6 Diagrama de Flujo

3.1.4.2 Gestión de Calidad

Esta es la segunda gestión presente en los Procesos Estratégicos, y esta ayuda al control de los procesos de calidad que se espera que se implementen en el futuro.

“La gestión de calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él” (Nueva iso 9001-2015 , 2020).

- Anexo Tabla 4 Gestión de Calidad
- Anexo Figura 7 Diagrama de Flujo 2

3.1.4.3 Gestión de Proyectos nacionales e internacionales

Esta gestión hace parte de los Procesos Misionales, los cuales tienen como objetivo cumplir con la Misión y Visión de la Cámara. En el contexto de la Cámara, ya que se tienen afiliados nacionales e internacionales, estos proyectos están dirigidos a todos los escenarios que se presenten y se puedan desarrollar con las herramientas que faciliten a estas actividades y proyectos.

“La Gestión de proyectos es un proceso que tiene vela porque el proyecto se desarrolle de principio a fin con todos los recursos asignados y en el tiempo programado” (Nirian, 2019).

- Anexo Tabla 5 Gestión de Proyectos nacionales e internacionales
- Anexo Figura 8 Diagrama de Flujo 3

3.1.4.4 Gestión de Investigación

Esta gestión también hace parte de los Procesos Misionales, y es una gestión que antiguamente no estaba tan presente, pero se espera el impulso de la misma.

“La Gestión de Investigación tiene relación con el manejo de los datos, desde su entrada en el ciclo de vida de una investigación hasta la difusión y archivo de resultados valiosos. Uno de los principales objetivos es garantizar la verificación de los resultados de una investigación” (CEPAL, 2016).

- Anexo Tabla 6 Gestión de investigación
- Anexo Figura 9 Diagrama de Flujo 4

3.1.4.5 Gestión de Promoción

Esta gestión de la misma forma se utiliza como herramienta comunicativa ya sea de forma audiovisual o con redes sociales u otras herramientas virtuales que cumplan con el objetivo de dar a conocer información específica a los interesados en la Cámara.

“La promoción es el elemento de la mezcla de mercadotecnia de una organización que sirve para informar al mercado o persuadirlo respecto a sus productos y servicios” (Mi Espacio, s.f.).

- Anexo Tabla 7 Gestión de Promoción
- Anexo Figura 10 Diagrama de Flujo 5

3.1.4.6 Gestión Contable y Revisión Fiscal

Esta gestión hace parte de los Procesos de Apoyo, que como se explico anteriormente, no hacen parte de los procesos para cumplir con los objetivos y misión de la Cámara, sin embargo, son necesarios administrativamente.

“La gestión contable es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados” (Rodríguez & Delgado Abogados, s.f.).

De igual forma, la revisión fiscal es un proceso anexo a la gestión contable, la cual cumple la función de revisar que todos los datos contables estén en orden.

- Anexo Tabla 8 Gestión Contable y Revisión Fiscal
- Anexo Figura 11 Diagrama de Flujo 6

3.1.5 Manual de Funciones

A continuación, se presenta la definición de manual de funciones, los cuales están presente en los Anexos, así mismo, se espera que sean implementados en la Cámara para que se tenga un control mas especifico sobre las actividades que cada persona de la organización debe realizar, y así ampliar la efectividad y eficiencia.

El manual de funciones es una herramienta de gestión de talento humano que permite establecer las funciones y competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de las entidades; así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de estos (Función Pública, s.f.).

3.1.5.1 *director ejecutivo*

- Anexo Tabla 9 Manual de Funciones

3.1.5.2 *Revisor Fiscal*

- Anexo Tabla 10 Manual de Funciones

3.1.5.3 *Contador*

- Anexo Tabla 11 Manual de Funciones

3.1.5.4 *Asistente Administrativo*

- Anexo Tabla 12 Manual de Funciones

3.1.5.5 *Coordinador Administrativo y de Proyectos*

- Anexo Tabla 13 Manual de Funciones

3.1.5.6 *Asistente Administrativo y de Proyectos*

- Anexo Tabla 14 Manual de Funciones

3.1.5.7 *Asistente de Marketing y Medios Audiovisuales*

- Anexo Tabla 15 Manual de Funciones

3.1.5.8 *Analista Económica y Financiera*

- Anexo Tabla 16 Manual de Funciones

En el contexto de la carrera de Negocios Internacionales, la problemática que se presenta en el presente plan de mejora se explica en el sentido de todas las oportunidades en cuenta a actividades nacionales e internacionales por la falta de personal y de organización por la misma. En sí, el mapa de procesos, su caracterización y el manual de funciones son herramientas administrativas, pero dado que la Cámara es una entidad que vela por miembros nacionales e internacionales, se consideró pertinente la realización de esta organización estructural, para llegar a un punto en que la Cámara pueda realizar un número más grande de actividades y se

presenten resultados positivos, ya que estas van enfocados a todas las personas que están interesadas en el mercado japonés.

Para finalizar se espera que, con la aceptación de esta propuesta de diseño, como adicional, se cree una dirección electrónica para cada cargo dentro de la Cámara, esto evitando la pérdida de información relevante al momento de la rotación de los practicantes o cambios de personal en cargos fijos. Teniendo las direcciones electrónicas fijas para cada cargo, se elimina la necesidad de crear nuevas cuentas cada seis meses, generando continuidad de la información y facilidad para el contacto con los Aliados de la organización.

3.2 Conclusiones

Se debe tener en cuenta que actualmente, la gran mayoría de personas que trabajan en la Cámara son practicantes, esto hace necesario que los procesos y la información recibida se estandarice, dada su condición de rotación semestral, y que esta sea a su vez un soporte para el progreso de nuevas actividades y planes, generando así una cultura organizacional en sistemas de gestión.

Sobre todo, para que al llegar los nuevos practicantes se pueda producir este proceso de inducción de forma más organizada y que ellos puedan comprender sus compromisos y funciones, para que se puedan mejorar la forma de realizar las actividades, reducir la improvisación, y como consecuencia lograr la satisfacción de los Afiliados condicionada por el mejoramiento continuo de la calidad.

Sin embargo, no solo está condicionado a los practicantes de la Cámara sino a todos los futuros trabajadores y los actuales miembros del equipo de trabajo. Ya que al caracterizar los procesos y los manuales de funciones se puede establecer una dirección y orientación a las áreas

de la Cámara permitiendo una coordinación en cada proyecto, favoreciendo la optimización y el trabajo en equipo en cada etapa de cada proceso.

3.3 Bibliografía

Camacho, M. (2002). Direccionamiento estratégico: análisis de una herramienta poderosa. *Revista Vía Salud*, 21.

Cámara Colombo Japonesa de Comercio e Industria. (s.f.). *Cámara Colombo Japonesa de Comercio e Industria*. Obtenido de <https://www.camaracolombojaponesa.org/>

Castillo Gonzáles, J., & Carreño Dueñas. (2020). Diseño metodológico para la caracterización de procesos, caso empresas metalmecánicas del departamento de Boyacá. *INGE CUC*, 241–251.

CEPAL. (2016). *Gestión de Datos de Investigación: algunos conceptos básicos*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/notas/gestion-datos-investigacion-algunos-conceptos-basicos#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20datos%20de%20investigaci%C3%B3n%20tiene%20relaci%C3%B3n%20con%20el,los%20resultados%20de%20una%20investigaci%C3%B3n>.

Función Pública. (s.f.). *¿Sabe usted qué es el Manual de Funciones?* Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/-sabe-usted-que-es-el-manual-de-funcione-1/28585938

Google Maps. (s.f.). *Google Maps*. Recuperado el 2021, de <https://www.google.com/maps/place/Torre+Davivienda+Centro+Financiero/@4.6545177,-74.0565774,19z/data=!4m5!3m4!1s0x8e3f9a42e5e70f5d:0x57bd883f88f67b7e!8m2!3d4.6547434!4d-74.05589https://www.google.com/maps/place/Torre+Davivienda+Centro+Financiero/@4.654517>

Industria, C. C. (s.f.). *Cámara Colombo Japonesa de Comercio e Industria*. Obtenido de Cámara Colombo Japonesa de Comercio e Industria: <https://www.camaracolombojaponesa.org/>

ISO9001:2015. (s.f.). *Sistema de Gestión de Calidad, requisitos*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Mi Espacio. (s.f.). *Significado e Importancia de la Promoción*. Obtenido de https://www.infosol.com.mx/espacio/Articulos/Desde_el_Aula/significado_e_Importancia_de_la_promocion.html#.YLkXo6hKjIV

Nirian, P. O. (18 de 12 de 2019). *Economipedia.com*. Obtenido de Gestión de proyectos: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-proyectos.html>

Nueva iso 9001-2015 . (2020). *¿Qué es la gestión de la calidad?* Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>

Quiroa, M. (04 de 01 de 2021). *Economipedia.com*. Obtenido de
<https://economipedia.com/definiciones/mapa-de-procesos.html>

Rodríguez & Delgado Abogados. (s.f.). *Gestión Contable*. Obtenido de
<https://rodriguezydelgado.com/areas-de-actuacion/gestion-contable/>

Capítulo 4: Seguimiento Práctica Profesional

4.1 Programación de Actividades Realizadas en la Organización

A partir del desarrollo de la práctica profesional en la Cámara de Comercio Colombo Japonesa de Comercio e Industria, se desarrollaron las siguientes actividades

- Creación de contenido audio visual para las diferentes actividades realizadas por la cámara y aliados, tales como ferias laborales o Asambleas.
- Elaboración de informes sobre temas de interés para los afiliados.
- Creación de contenido para las redes sociales con temas de interés para los seguidores.
- Participación como asistente en diferentes actividades en donde la Cámara actúa de invitado.
- Alimentación de la base de datos y segmentación de clientes.
- Contacto con empresas no afiliadas ni aliadas por medio de correo electrónico y telefónico.
- Recepción y respuesta de llamadas generadas por personas interesadas en la Cámara.
- Participación en reuniones para la toma de decisiones en las diferentes actividades realizadas por la Cámara.

4.2 Cumplimiento de Objetivos Trazados por Mes

Ciclo 1: Enero - febrero

Actividades:

- Participación y monitoreo de la primera Junta Directiva del año, así mismo, finalizada esta, se participó como asistente a la conferencia con la alcaldesa de Bogotá dada para los asistentes a la Junta Directiva.

- Creación de contenido digital como flyers y videos promocionales para la III Feria Empresarial Japón Colombia.

Dificultades:

- Falta de instrucciones para la creación del contenido audiovisual para la Feria Laboral.

Ciclo 2: Marzo**Actividades**

- Actualización del Informe anual de la negociación del EPA de Colombia y Japón,
- Creación de material audio visual y de presentación para la Asamblea General de Afiliados.
- Presentadora de la Asamblea General y manejo de la plataforma Zoom para generar el quorum en las decisiones tomadas en esta.

Dificultades:

- No tener experiencia en la presentación de ese tipo de actividades y papel específico.

Ciclo 3: Abril**Actividades:**

- Participación como asistente de la Cámara a la actividad denominada Bizmatch creada por Probarranquilla.
- Creación de una base de datos de empresas exportadoras a Japón, en la cual se necesitaban los datos de la empresa como correo electrónico o teléfono fijo o celular.
- Apoyo en la creación de estrategias de redes sociales de los practicantes de comunicación audiovisual y multimedios.

Dificultades:

Algunas empresas no cuentan con la información necesaria para la generación de la base de datos, como página web, lo cual generaba que recurriéramos a páginas amarillas en internet, en donde la información en ocasiones no estaba actualizada o era incorrecta.

Ciclo 4: Mayo - junio

Actividades:

- Asistencia en la creación de publicaciones en las redes sociales después de haber sido implementada la nueva estrategia de redes.
- Creación y realización del Seminario “Como exportar a Japón” en conjunto con la Universidad Santo Tomás.
- Asistencia y apoyo a la Junta Directiva de final de semestre.

Dificultades:

- Disponibilidad baja de los asistentes al seminario dadas las condiciones económicas actuales.