



**Implementación de un Dashboard para el Procesamiento de la Base de Datos de la  
Cámara de Industria Digital y Servicios de la ANDI**

**Jessica Zamora Hernández**

**Proyecto Presentado para Optar al Título de  
Profesional en Negocios Internacionales**

**Tutor**

**Jorge Luis Silva Perea**

**Universidad Santo Tomás**

**Facultad de Negocios Internacionales**

**Bogotá D.C**

**2021**

## Resumen

En el presente documento se evidencia el desarrollo y resultado del proceso de la implementación del plan de mejora en la práctica profesional para optar al título de Profesional de Negocios Internacionales. Teniendo en cuenta que el procedimiento fue ejercido dentro de la Cámara de Industria Digital y Servicios (CIDS) de la Asociación Nacional de Empresarios (ANDI), uno de los gremios empresariales más grandes de Colombia.

En ese orden, se presentan los aspectos generales del gremio y la CIDS tales como sus funciones, visión y misión, estructura organizativa, entre otros. Con el fin de contextualizar la aplicación del Plan de Mejora, el cual está basado en implementar un Dashboard para el procesamiento de la Base de Datos de la Cámara de Industria Digital y Servicios (CIDS) que a partir de la simplificación de los datos como números de afiliados, empresas, comités, número de asistentes por comités, etcétera (Figura 4) se busca mejorar la toma de decisiones y creación de estrategias que permitan a la CIDS incrementar la efectividad en el área de atención a los afiliados. Asimismo, se exponen los procedimientos de la creación de este proyecto a través del planteamiento de objetivos generales y específicos para el correcto desarrollo de dicho plan.

Finalmente se plantea el resultado del proceso de las prácticas profesionales y el plan de mejora por medio de las conclusiones. Por otro lado, se expondrá al finalizar el documento lo que fue el transcurso de las prácticas a través de ciclos con sus respectivos logros y avances evidenciados durante el tiempo las prácticas.

## Introducción

La Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) es uno de los gremios más grandes que tiene el país. De acuerdo con la página web de la organización, fue fundada en el año 1944 y ha logrado impactar a lo largo de su función en la economía nacional; con el ánimo de crear una sana competitividad y convivencia para las empresas en el país, todo esto contando con 31 cámaras sectoriales que han logrado llegar a representar todos los sectores económicos del país (ANDI, s.f.). Dentro del presente documento se estudiará el desarrollo de las prácticas profesionales en la ANDI y la que es la Cámara más grande de este gremio, la Cámara de Industria Digital y Servicios (CIDS), con el fin de generar un plan de mejora que permita incrementar la efectividad de los servicios que se prestan desde la Cámara y la misma ANDI.

La Cámara de Industria Digital y Servicios es una de las Cámaras con mayor número de afiliados de la ANDI, su participación positiva dentro de los diferentes órganos e instituciones públicas y privadas, internacionales y nacionales la ha llevado tener un reconocimiento máximo dentro de la industria. Sin embargo, se muestra la posibilidad de mejorar su rendimiento y capacidad, con el objetivo de llegar a conseguir la participación máxima de las empresas dentro la dinámica de la CIDS. En ese sentido, el plan de mejora que se plantea consiste en la implementación de un Dashboard para el procesamiento de la Base de Datos de la CIDS, y en donde se buscan tres puntos. Primero: Reconocimiento e identificación de la participación de cada uno de los afiliados dentro de los comités y actividades que realiza la CIDS. Segundo: Identificación de las actividades con mayor y menor participación para implementar planes de mejora. Tercero: Seguimiento continuo de cada uno de los afiliados frente a cada actividad involucrada en la CIDS. Todo esto con el fin de analizar y tener mayor seguimiento en los KPI'S de desarrollo interno y externo de la CIDS.

Este plan de mejora contiene la información que ya se venía desarrollando desde la Cámara con los constantes seguimientos que se les han realizado a los datos informativos como rankings del sector e informes estadísticos que proporcionan los mismo afiliados o agentes externos. De igual manera, se tendrá en cuenta la información suministrada en la base de datos de la CIDS, adicionando que dentro del plan de mejora se tendrá que realizar un mayor seguimiento a esta, pues de acuerdo con lo observado, no hay un constante seguimiento y actualización de esta.

De acuerdo con Few (2006) en su documento *Information Dashboard Design: The Effective Visual Communication of Data*, los Dashboard son un sinónimo de lo que sería Executive Information Systems (EIS's) el cual busca de manera objetiva transformar datos empresariales en prácticos resúmenes ejecutivos a través de KPI'S permitiendo una mejor toma de decisiones.

El diseño de este Dashboard tomará los datos que se encuentran actualmente en la Base de Datos de la CIDS y se buscará generar una mejor clasificación de estos, para lograr que dentro del Dashboard sea mucho más fácil su acceso y comprensión. De igual manera, se propone dentro de la creación de este, adicionar información como: Número de asistencias por afiliados (empresa y persona), número de participaciones dentro de comentarios a documentos, rankings del sector para analizar futuros afiliados, encuestas y estadísticas del sector para desarrollar informes propios de la CIDS

Con este proyecto se busca que tanto los integrantes de la CIDS como la Junta Directiva tengan un fácil acceso a los datos con el fin de producir una mayor eficiencia en algunas actividades, como incrementar la participación en reuniones o comités propuestos, realizar un seguimiento a aquellas empresas con poca participación y presencia dentro de la cámara, analizar cuáles son las actividades con mayor impacto dentro de la CIDS (comentarios y reacción frente a documentos institucionales, participación reuniones del

gobierno, etc.), lo anterior con el fin de crear mayor seguimiento a los afiliados y mejorar la efectividad la atención a los afiliados en la CIDS.

## Tabla de Contenido

Capítulo I. La Asociación Nacional de Empresarios y la Cámara de industria Digital y Servicios.....	8
1.1 Aspectos Generales. ....	8
1.1.1 Misión, Visión y Valores.....	8
1.2 Ubicación Geográfica.....	9
1.3 Estructura Organizativa.....	10
1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica. ....	11
Capítulo II. Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales.....	13
2. Planteamiento de plan de mejora .....	13
2.1. Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.....	13
2.2 Importancia, limitaciones y alcances del trabajo de prácticas profesionales. ....	14
2.3 Objetivos .....	16
2.3.1 General.....	16
2.3.2 Específicos.....	16
Capítulo III. Contenido plan de mejora .....	16
3.1 Propuesta de Mejora.....	16
3.2 Conclusiones .....	19
Referencias.....	21
Anexos.....	22
Capítulo IV. Seguimiento Practica Profesional .....	23
4.1 Programación de actividades de acuerdo a prácticas profesionales.....	23

4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por ciclos.....24

**Lista de Figuras**

Figura 1. Valores de la ANDI.....9

Figura 2 Ubicación Geográfica ..... 10

Figura 3 Organigrama de la ANDI ..... 10

Figura 4 Dashboard..... 19

## **Capítulo I. La Asociación Nacional de Empresarios y la Cámara de industria Digital y Servicios.**

### **1.1 Aspectos Generales.**

La Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI), es una agremiación que fue fundada en el año 1944 buscando representar a las industrias de diferentes sectores económicos de Colombia. Actualmente es una asociación sin ánimo de lucro que busca generar un ecosistema económico sano para las empresas. Cuenta con mas de 5 sedes a nivel nacional, ubicadas en las principales ciudades del País y esta integrado por un alto número de empresas de los diferentes sectores económicos (ANDI, s.f.).

Cuenta con 12 servicios transaccionales y 31 cámaras sectoriales representando cada sector económico de Colombia.

#### ***1.1.1 Misión, Visión y Valores.***

##### **Misión**

Difundir y propiciar los principios políticos, económicos y sociales de un sano sistema de libre empresa.

Propiciar el fortalecimiento y la competitividad de las industrias representadas, ejerciendo una representatividad, incluyente e influyente a nivel nacional y regional, logrando su posicionamiento y madurez. (ANDI, s.f.)

##### **Visión**

“En el 2032 ser actor clave para que Colombia sea el Hub regional de Transformación Digital para Latinoamérica” (ANDI, s.f.).

## Valores

Figura 1. Valores de la ANDI

<b>Libertad de empresa y propiedad privada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estamos convencidos que la empresa privada formal es instrumento fundamental para el desarrollo de un país. Nos enorgullece representar la creación de valor fruto del trabajo y esfuerzo de las personas.</li> </ul>
<b>Honestidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Somos coherentes con nuestros principios y actos, demarcados por la transparencia, la franqueza, la honradez y la promoción de valores éticos. Defendemos la legalidad.</li> </ul>
<b>Defensa de la democracia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creemos en nuestra constitución, la búsqueda de instituciones eficientes y legítimas y en la participación colectiva como el motor de la decisiones.</li> </ul>
<b>Justicia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Defendemos lo que creemos, la libertad, la dignidad humana, un país equitativo, privilegiando el interés general sobre el particular.</li> </ul>
<b>Respeto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocemos la legitimidad, diversidad y condición humana de los individuos.</li> </ul>

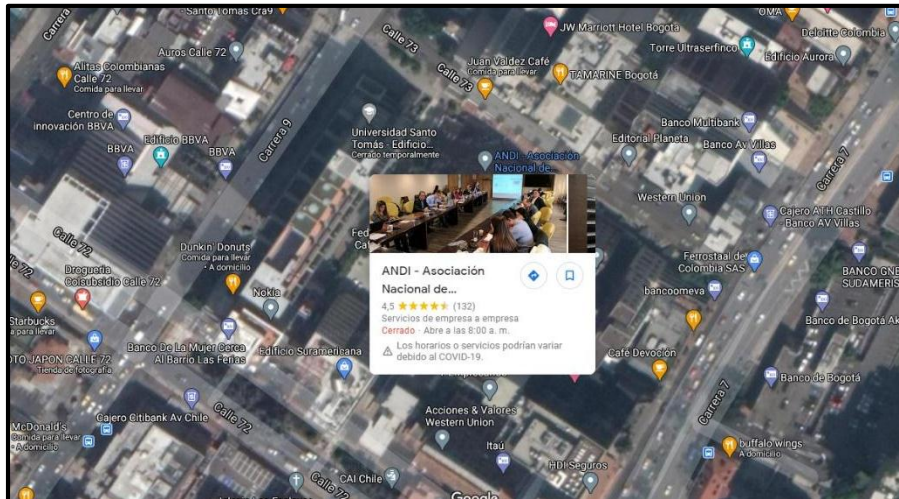
*Nota: Adaptado de la Asociación Nacional de Empresarios (ANDI), (s.f). Todos los derechos reservados*

### 1.2 Ubicación Geográfica.

La sede principal de la ANDI se encuentra en Medellín y cuenta con sedes en las ciudades de Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Pereira, Santander de Quilichao y Villavicencio.

La sede de Bogotá se encuentra ubicada en Calle 73 # 8 – 13 Piso 7 Torre A.

Figura 2 Ubicación Geográfica

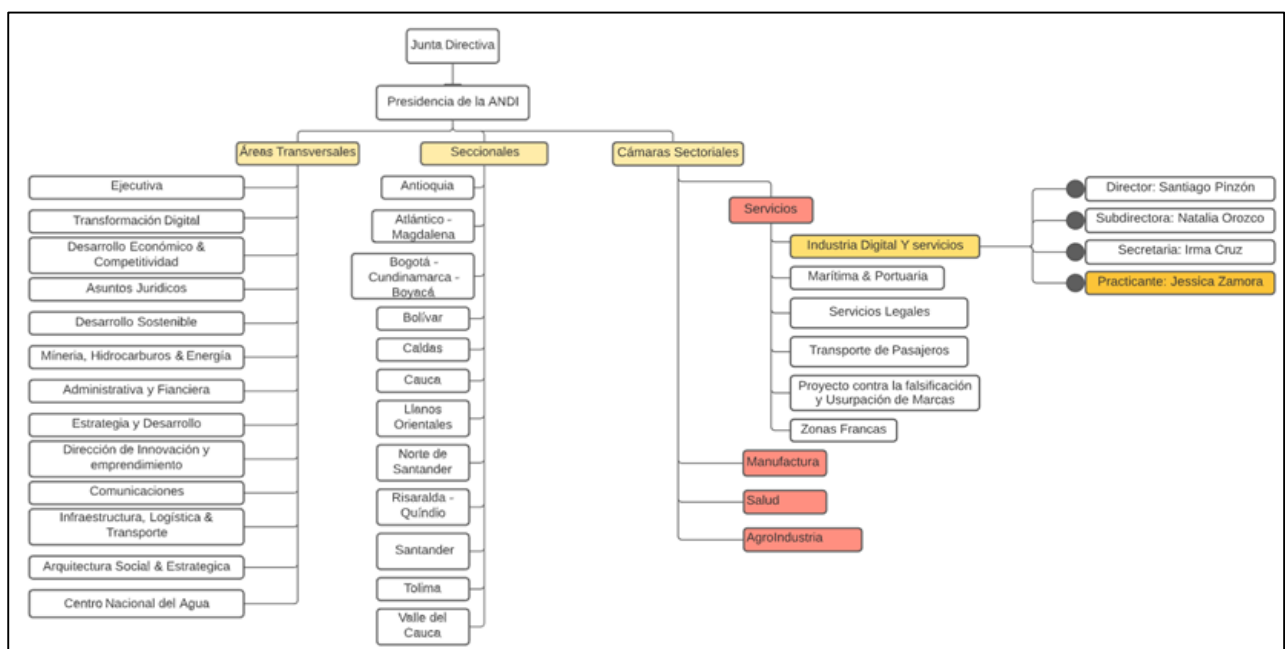


Nota: Adaptado de [Asociación Nacional de Empresarios – ANDI], de Google Maps. (s.f.), Todos los derechos reservados 2020 por Google. Adaptado con permiso de Autor.

### 1.3 Estructura Organizativa

La ANDI cuenta con 12 servicios transaccionales y 31 cámaras sectoriales representando cada sector económico de Colombia. Dentro de estas se encuentra la Cámara de Industria Digital y de Servicios, en la cual se hace el desarrollo de las prácticas.

Figura 3 Organigrama de la ANDI



#### **1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.**

La Cámara de Industria Digital y Servicios fue creada hace 10 años, inició como una Cámara representante del sector BPO y KPO. Sin embargo, para el año 2018 se decidió que esta abarcara la representación de más sectores en el que involucraran no solo el talento humano, sino que también a la automatización de procesos, cambiando su nombre a Cámara de Industria Digital y servicios e incluyendo a 5 sectores nuevos. Los actuales sectores representados son:

- KPO (Knowledge Process Outsourcing)
- BPO (Business Process Outsourcing)
- ITO (Information Process Outsourcing)
- CSC (Centro de Servicios Compartidos)
- TELCO (Telecomunicaciones)
- TE (Tecnologías Emergentes)
- Economía Naranja

Las funciones de la CIDS van en paralelo con las funciones de la ANDI en general, las cuales consisten en:

- Asesorías empresariales
- Centro de Negocios
- Información y análisis del sector
- Relaciones Empresariales
- Representación Internacional
- Vocería

Adicionalmente, la CIDS cuenta con 6 comités especializados en los cuales se desarrollan las actividades que buscan la mejora del sector como por ejemplo, la participación en documentos oficiales emitidos para comentarios por parte de los gremios, participación en mesas sectoriales como del SENA y Ministerios que buscan la implementación de normativas o decisiones que involucren en su mayoría a los afiliados, entre otros.

Por otro lado, otra de las acciones que posicionan a la CIDS dentro de los gremios y Latinoamérica es la creación y desarrollo de una serie de eventos que permiten la interacción entre miembros afiliados como el Shared Service Center Forum y el Innovation Land Summit

abarcando temas relacionados a cada sector que permiten la creación de estadísticas y datos de este con el fin de mejorar cada día más la competitividad del país en la región y el mundo.

### 1.4.1 Análisis DOFA.

*Tabla 1*

*Análisis DOFA*

<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El incremento en la creación y adaptación de las empresas a la Transformación Digital.</li> <li>• La alta inversión por parte de entidades del gobierno a la Transformación Digital como los programas de Colombia 5G, la renovación de la DIAN, entre otros.</li> <li>• El incremento del consumo digital industrial.</li> <li>• El surgimiento de empresas en los diferentes sectores representados por la CIDS (BPO, KPO, ITO).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La actual Recesión Económica presentada mundialmente a causa de la pandemia del Covid – 19 generando que empresas del sector se disuelvan o se declaren en bancarrota.</li> <li>• El dinamismo normativo y regulatorio que se está imponiendo a las industrias como consecuencia de la pandemia, ya que se impone mayor contribución tributaria al sector y mayor intervención del estado dentro de la industria.</li> <li>• La creación y surgimiento de otros gremios digitales como la CCIT, CCE, entre otros.</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La existencia de Alianzas Estratégicas de los diferentes sectores a nivel nacional e internacional.</li> <li>• La activa participación en las mesas sectoriales del gobierno y creación de eventos especiales del sector.</li> <li>• El pronunciamiento continuo frente a las propuestas de documentos regulatorios, normativos y legislativos en el país y la OCDE.</li> <li>• El alto reconocimiento de la CIDS dentro de la industria digital y servicios por sus labores y participación nacional e internacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de seguimiento continuo a los afiliados frente a la participación de las diferentes actividades realizadas desde la CIDS.</li> <li>• Escasez de personal dentro de la CIDS</li> <li>• Uso limitado de herramientas digitales que permitan una mayor gestión de los servicios que se prestan desde la CIDS.</li> <li>• Falta de uso adecuado de medios para incentivar la participación de los afiliados en las actividades.</li> </ul>

Nota: La siguiente tabla presenta las principales oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades identificadas durante el proceso de prácticas

## **Capítulo II. Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales**

### **2. Planteamiento de plan de mejora**

#### ***2.1. Planteamiento central del informe de prácticas profesionales***

Partiendo de la Tabla 1, se puede evidenciar que una de las debilidades identificadas es la falta de seguimiento continuo a los afiliados frente a la participación de las diferentes actividades realizadas desde la CIDS, generando poca personalización en la prestación del servicio y produciendo una brecha en la comunicación entre la CIDS y sus afiliados. De la misma manera, las demás debilidades planteadas se encuentran relacionadas, pues el escaso recurso humano dentro del área no permite que se llegue a una comunicación efectiva con las más de 100 personas registradas en la base de datos. Asimismo, la falta de herramientas tecnológicas y el uso inadecuado que se les da a estas, como las mismas que se ofrecen desde Microsoft Office, entre otras no le permite a la CIDS tener mayor eficiencia y efectividad en la comunicación o recolección de datos que se necesita para conocer y actualizar constantemente la Base de Datos.

A lo que se quiere llegar es que con la Base de Datos se deba contar con nuevos espacios y métricas que permitan identificar las interacciones de las compañías, por ejemplo, asistencias por parte de las empresas afiliadas a los comités, el número de participaciones frente a mesas sectoriales y documentos para comentarios, entre otras. Por consiguiente, se puede facilitar el medir e identificar que afiliados se deben considerar a seguimiento y cuales no con el fin de generar una mayor interacción en el ecosistema empresarial.

Ahora bien, las oportunidades que se han venido presentando no solo como consecuencia de la pandemia, sino por el alto desarrollo y demanda de la tecnología en la última década han beneficiado al sector de manera sustancial. Por ejemplo, el crecimiento en el índice de Transformación Digital empresarial, la alta inversión por parte de entidades del

gobierno a la Digitalización de procesos como los programas de Colombia 5G, la renovación de la DIAN, entre otros, han generado que la ANDI y en especial la CIDS se conviertan en entidades de apoyo, atractivas para el acompañamiento de la digitalización industrial.

Sin embargo, las amenazas identificadas como la recesión económica a causa de la pandemia del Covid-19, que de acuerdo con el Banco Mundial (2021), en su informe de *perspectivas económicas mundiales*, la economía de América Latina y el Caribe se contrajo hasta en un 6,9% como consecuencia de las diferentes medidas preventivas tomadas por los gobiernos y la reacción de las empresas frente al eminente riesgo. Con base en esto, muchas empresas se han declarado en bancarrota o se han disuelto como consecuencia del desequilibrio económico dejando a un lado la inversión en estos gremios empresariales.

Dado esto y analizando esto dos factores externos e internos. Se formula dentro del plan de mejora, implementar de un Dashboard, que contenga la información obtenida de la base de datos de la CIDS para la implementación de KPI'S como aumentar el número de afiliados, realizar seguimiento a los afiliados con menos participaciones, número de participaciones dentro de los comités, documentos para comentarios y mesas sectoriales, entre otros, que permitan implementar metas claras tanto para los afiliados como para los mismos empleados de la CIDS.

## **2.2 Importancia, limitaciones y alcances del trabajo de prácticas profesionales.**

### ***Importancia***

- Genera un mayor control sobre la base de datos dando un seguimiento continuo en cuanto a la información clave suministrada tanto para los afiliados como para la CIDS.
- Crea nuevas métricas o KPI'S que permiten la creación de estrategias en donde se involucra la mejora de prestación de servicios a los afiliados.

- Proporciona una perspectiva de lectura de datos mucho más sencilla teniendo en cuenta la cantidad de información suministrada por las empresas afiliadas.
- Permite mejorar la toma de decisiones tomando de referencia la información que proporcione el Dashboard y sus KPI'S.

### *Limitaciones*

- El volumen de información que contiene la base de datos es amplio por lo que se convierte en un desafío reconocer los datos claves para implementar KPI'S.
- La falta de inversión por parte de la CIDS en la adquisición de software que permitan simplificar procesos de gestión de base de datos propios, causan ineficiencia en obtención de información y atención a los afiliados.
- El uso inadecuado y el poco conocimiento de manejo de herramientas digitales que son de apoyo en la gestión de base de datos como PROA, generan poca efectividad en la toma de datos de los afiliados.
- La constante actualización de datos por parte de las empresas afiliadas proporcionan que los indicadores tengan un porcentaje de error dentro del Dashboard.

### *Alcance*

- La filtración de datos que se generen dentro del Dashboard darán paso a la creación de KPI'S que permiten mejorar la toma de decisiones creando estrategias enfocadas a la prestación de servicios y al aumento de la capacidad de atención a los afiliados
- Se plantean estrategias que permitan a la CIDS reconocer la participación de las empresas dentro de sus actividades y asimismo generar informes de la participación de estos eventos nacionales e internacionales.
- La implementación del Dashboard tendrá un uso que puede ser constante frente a las necesidades de los integrantes de la CIDS y sus afiliados.

- La creación de rutas que involucre la dinámica de la CIDS y un plan de marketing para la atracción de nuevos afiliados tanto nacionales como internacionales

## **2.3 Objetivos**

### **2.3.1 General**

- Implementar un Dashboard como sistema de gestión de información de la Base de Datos de la Cámara de Industria Digital de la ANDI para la fijación de KPI'S enfocados en el incremento de la efectividad en el área de atención a los afiliados.

### **2.3.2 Específicos**

- Organizar la Base de Datos de la CIDS, a través de una plantilla Excel (Dashboard) con la información suministrada por los afiliados.
- Identificar los datos claves (Asistencias por comités, número de afiliados, número de comités, etc.) dentro de la Base de Datos que proporcionen la información pertinente para la creación de KPI'S.
- Categorizar y formular los KPI'S dentro del sistema Dashboard para identificar los objetivos a corto, mediano y largo plazo de la CIDS.

## **Capítulo III. Contenido plan de mejora**

### **3.1 Propuesta de Mejora**

La CIDS actualmente debe establecer unas estrategias de mercado que le permitan posicionarse como uno de los subgremios más influyentes e importantes del sector de la industria digital y de servicios, cabe resaltar que se han venido trabajando en proyectos y programas nacionales e internacionales que la han dejado bien posicionada. Pero a pesar de

esto, las amenazas identificadas anteriormente (Tabla 1) han generado un deterioro de sus actividades y su efectividad en la prestación de los servicios.

La creación de una estrategia, de acuerdo con Michael Porter (2008) en su libro de la *Estrategia Competitiva: Técnicas para el análisis de la empresa y sus competidores*, puede implementarse dentro de las tres vías competitivas, ya puede ser por la estrategia en liderazgo en costes, estrategia de diferenciación o estrategia del enfoque.

El uso o implementación de este tipo de estrategias **puede ser vital** para plantear unas metas que le permitan a la CIDS tener ventajas competitivas dentro del sector. Siendo estas capacidades distintivas que les permita ser mejores frente a su competencia. Posterior a esto se planteará un plan de acción, que de acuerdo con el libro *Proceso Administrativo Para Las Organizaciones Del Siglo XXI*, se especifican las principales actividades por establecer de acuerdo con los objetivos establecidos y sus respectivas estrategias seleccionadas en base a su análisis de entorno externo e interno que tiene la organización. (Bernal y Sierra, 2017, p. 133)

Con base en lo mencionado anteriormente, una de las ventajas competitivas puede ser relacionada en la estrategia de enfoque, la cual se da en la mejora de la prestación de los servicios y la personalización de los mismos hacia sus afiliados, generando un valor a la Cámara y por ende generar que el afiliado esté dispuesto a pagar con el objetivo de obtener esos servicios. Esto puede ser efectivo a través del establecimiento de un sistema Dashboard que permita por medio de la base de datos presentar un seguimiento continuo a las empresas para lograr identificar las fallas y mejoras de los servicios a cada uno de los afiliados.

Principalmente, se diseñará la implementación de un Dashboard desarrollado desde el software de Excel el cual podrá permitir la compatibilidad con la base de datos creada por la misma cámara (Anexo 1). Se buscará adicionar e identificar la información clave para el desarrollo de KPI'S como la toma de asistencia por comité, el número total de afiliados y

número total de empleados por empresas que participan en las actividades y servicios de la CIDS, participación de los afiliados en las mesas sectoriales públicas y privadas, entre otros.

Con la recopilación de estos datos, en segundo lugar, se podrá identificar resultados sustanciales como el total de participaciones en donde se resaltarán las empresas a las cuales se les debe realizar un seguimiento y los datos que necesitan estar actualizados, además se reconocerán cuáles son las metas claves para identificar la ventaja competitiva dentro del sector que permita desarrollar sus actividades y prestación de sus servicios de manera eficiente y efectiva.

La toma de datos de la cámara consta principalmente de la información general de la empresa y los empleados, la cual era proporcionada por su cuenta a través de un archivo Excel a la CIDS. No obstante, para una mayor y completa recopilación de esta información, se realizó la creación de un formulario Google (Anexo 2) en donde el registro es mucho más rápido y sencillo por parte de los afiliados.

Basado en lo anterior, con la toma de datos se crea el primer diseño de Dashboard en el cual se clasificará por empresa y seguido a esto por cada ítem y sector al que pertenezcan para continuar con una categorización mucho más rápida (Figura 4). Este paso creará mayor eficiencia en la comunicación por afiliado. De igual manera, permitirá identificar la participación total de los afiliados y obtener los primeros KPI'S que ayudaran a identificar las principales debilidades y fortalezas en la capacidad de atención por empresa.

Figura 4 Dashboard



En relación al análisis de los resultados obtenidos a través del dashboard podemos adicionar frente a estos, datos como rankings del sector que proporcionen una contextualización de nuestros afiliados (Anexo 3), agregando también datos de interés como participación de la junta directiva en la dinámica de la CIDS, documentos en los que participo la cámara, entre otros datos que permitan generar una alcance mayor de la organización.

### 3.2 Conclusiones

Posterior a la creación e implementación de este sistema Dashboard, se lograron identificar los principales KPI'S los cuales fueron: El número de participaciones por afiliados dentro de las mesas sectoriales, en donde se observo que casi el 70% de las empresas afiliadas tuvieron una participación activa, también se identifico el número de comités realizados durante el año que de acuerdo con la subdirectora de la cámara fue un número record pues años anteriores no se realizaron frecuentemente y se determino que la virtualidad de estos genera una fácil participación por parte de los afiliados. Adicionalmente se obtienen otros indicadores como el número de empresas a las que se deben realizar el debido

seguimiento, el número de empresas claves para posible afiliación de la ANDI y la CIDS. Con estos se logró establecer una estrategia clave y es implementar una ruta de seguimiento con cada una de las empresas afiliadas a través de reuniones virtuales donde se comenten las nuevas actualizaciones de datos y los objetivos que tiene en el momento la CIDS.

Asimismo, dentro del desarrollo del sistema Dashboard se logró sintetizar y garantizar una fácil comprensión de los datos con la creación del formulario de Google, la cual fue una herramienta de apoyo vital para el orden de la base de datos. Finalmente, se realizará posterior al proceso de prácticas un análisis a las métricas y KPI'S identificados, la creación de diversas estrategias que generen en la CIDS la creación o la mejora de su ventaja competitiva para ser unas competidores estrellas en el sector.

Por otro lado, se planteó como objetivo y estrategia dentro de la dinámica de identificación de KPI'S, la creación de un plan de marketing en donde se involucra principalmente la creación de redes sociales para dar a conocer la dinámica de la CIDS en diferentes sectores no solo de servicios, sino que también de los diferentes sectores económicos a nivel nacional e internacional.

### Referencias

- Asociación Nacional de Empresarios [ANDI]. (s.f). Quienes somos. <http://www.andi.com.co/Home/Pagina/1-quienes-somos>
- Banco Mundial. (2021). Perspectivas económicas mundiales: América latina y el caribe. <http://pubdocs.worldbank.org/en/411411599838740469/Global-Economic-Prospects-January-2021-Regional-Overview-LAC-SP.pdf>
- Bernal Torres, C. A., & Sierra Arango H. D. (2017). Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI. Pearson
- Few, S. (2006). Information dashboard design: The effective visual communication of data. O'Reilly Media, Inc.
- Google. (s.f). [Asociación Nacional de Empresarios – ANDI], Google maps. <https://www.google.com/maps/@4.6563111,74.0558399,235m/data=!3m1!1e3?hl=es>
- Porter, M. (2008). Estrategia competitiva: Técnicas para el análisis de la empresa y sus competidores. Grupo Editorial Patria.
- Porter, M. (1991). La ventaja competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior. Editorial Rei Argentina.

Anexos

Anexo 1. Base de Datos CIDS

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following columns: Empresa, Nombre, Teléfono, Dirección, Correo electrónico, Sector, Comité, and others. Red boxes highlight the first few columns (Empresa, Nombre, Teléfono, Dirección, Correo electrónico) labeled "Datos Generales: Empresa, nombres, teléfono, dirección, correo electrónico". Another red box highlights the Sector column labeled "Sectores que representan las empresas". A third red box highlights the Comité column labeled "Comités a los que pertenecen".

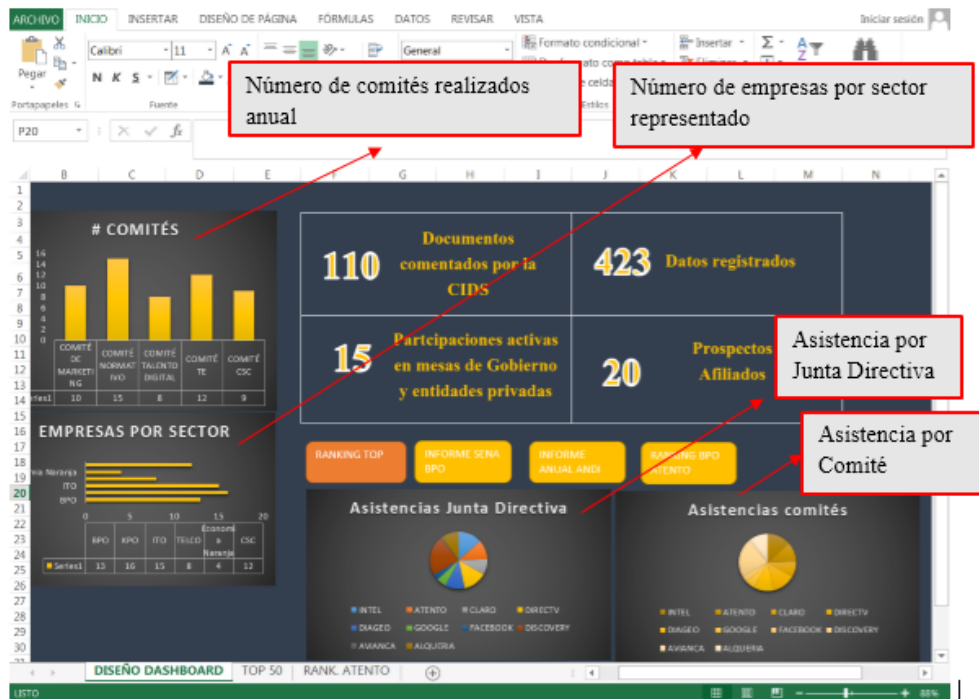
Empresa	Nombre	Teléfono	Dirección	Correo electrónico	Sector	Comité
Accesora	Roberto Londoño	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@accesora.com	Accesora	Comité 1
Accesora	María Pérez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@accesora.com	Accesora	Comité 2
Accesora	Carlos Gómez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@accesora.com	Accesora	Comité 3
Comercio	Roberto Gómez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 4
Comercio	María Pérez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 5
Comercio	Carlos Gómez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 6
Comercio	Roberto Gómez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 7
Comercio	María Pérez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 8
Comercio	Carlos Gómez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 9
Comercio	Roberto Gómez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 10
Comercio	María Pérez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 11
Comercio	Carlos Gómez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 12
Comercio	Roberto Gómez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 13
Comercio	María Pérez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 14
Comercio	Carlos Gómez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 15
Comercio	Roberto Gómez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 16
Comercio	María Pérez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 17
Comercio	Carlos Gómez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 18
Comercio	Roberto Gómez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 19
Comercio	María Pérez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 20
Comercio	Carlos Gómez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 21
Comercio	Roberto Gómez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 22
Comercio	María Pérez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 23
Comercio	Carlos Gómez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 24
Comercio	Roberto Gómez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 25
Comercio	María Pérez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 26
Comercio	Carlos Gómez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 27
Comercio	Roberto Gómez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 28
Comercio	María Pérez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 29
Comercio	Carlos Gómez	311 234 5678	Calle 123 No. 456	correo@comercio.com	Comercio	Comité 30

Anexo 2. Formulario Google

The screenshot shows a Google Forms survey titled "Registro y Actualización de Datos - Cámara de Industria Digital y Servicios - Bogotá D.C.". The form includes the following fields:

- Datos Generales**
  - Nombre de la empresa \*
  - Tu respuesta
- Nombre Completo \*
- Tu respuesta
- Cargo \*
- Cargo en el que se desempeña dentro de la empresa
- Tu respuesta

### Anexo 3 Diseño Adicional Dashboard



## Capítulo IV. Seguimiento Practica Profesional

### 4.1 Programación de actividades de acuerdo a prácticas profesionales

Dentro de la Cámara de Industria Digital y Servicios las labores como practicante constan principalmente de las siguientes:

- Realizar boletines mensuales con informes, estudios y avances del trabajo desarrollado en la cámara.
- Realizar análisis de estudios del sector: Observatorio laboral MEN, Comercio de servicios y 50 grandes de la industria.
- Ayuda en la coordinación de comités, juntas directivas y reuniones
- Participar en webinars y realizar informes sobre estos.

- Ayuda en la realización de la estrategia de la cámara con la participación de las mesas sectoriales del SENA, y gabinete del gobierno (Ministerios).

#### 4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por ciclos.

##### Ciclo 1 (3 agosto - 3 septiembre)

<i>Fechas</i>	<i>Actividades</i>	<i>Logros</i>	<i>Dificultades</i>
4 agosto 2020	Comité Marketing	Conocimiento de la dinámica en los comités, se realizó entrega del resumen ejecutivo.	Poco conocimiento del tema y dinámica de la actividad
6 agosto 2020	Comité Normativo	Se hizo un correcto uso de las tecnologías para el desarrollo del comité, asimismo se realizó la entrega del resumen ejecutivo de este	Poco conocimiento del tema
11 agosto 2020	Comité BPO	Se suministró de manera correcta la información y se hizo correcto uso de las herramientas para el desarrollo de este	No existieron dificultades
13 agosto 2020	Junta Directiva	Conocimiento a profundidad de los afiliados de la cámara y las actuales contingencias por las que están pasando. Mi ejercicio como secretaria de la junta se desarrolló con normalidad y se entregó la información solicitada a tiempo	Poco conocimiento sobre los participantes de la junta.
20 agosto 2020	Comité TE	Se desarrolló de manera completa la agenda planteada dentro del comité, y se entregaron los recursos solicitados durante el comité por parte de los afiliados.	Poco conocimiento sobre los participantes del comité.
24 agosto – 30 agosto 2020	CEC 2020 – Reuniones bilaterales	Se entregaron de manera completa los recursos solicitados por parte de mis directivos, asimismo se logró participar en las reuniones con el gabinete del gobierno y generar espacios a futuro de reunión entre la CIDS y los ministerios para mesas de trabajo	El tiempo y la dinámica en la que se desarrolló cada una de las reuniones fue de manera muy rápida por lo que se tenía que ser consistente en los puntos y por ende al realizar los resúmenes de las reuniones era muy corto.
20 agosto – 30 agosto	Entrega Boletín informativo	Se logró entregar lo que fue el desarrollo y dinámica de la cámara durante el mes por medio de un boletín informativo a mis directivos, con el fin de que este fuera entregado a los afiliados.	La cantidad de información que se maneja dentro de la CIDS es alta, por ende, resumirla en un boletín era difícil.

**Ciclo 2 (3 septiembre - 3 octubre)**

Fechas	Actividades	Logros	Dificultades
3 septiembre 2020	Comité Normativo	Correcta coordinación para agendar y obtener el comité para afiliados, también se entregó de manera eficiente la información solicitada por los afiliados y mis directivos.	No existieron dificultades
3 septiembre 2020	Reunión Ministerio de Educación	Se logró implementar una relación directa entre la CIDS y el ministerio para formar parte de los proyectos de ambas entidades	No existieron dificultades
10 septiembre 2020	Comité Talento Digital	Correcta coordinación para agendar y obtener el comité para los afiliados, también se entregó de manera eficiente la información solicitada por los afiliados y mis directivos.	No existieron dificultades
15 septiembre 2020	Junta Directiva	Correcta coordinación para agendar y obtener el comité para los afiliados, también se entregó de manera eficiente la información solicitada por los afiliados y mis directivos.	Poco conocimiento sobre el tema tratado durante el comité
21 septiembre 2020	Reunión Min ciencias	Se logró implementar unas mesas de trabajo con el ministerio para hacer seguimiento y creación de propuestas del documento oficial de la CIDS.	La cooperación de agendas entre la ministra y nuestro equipo de trabajo.
22 septiembre 2020	Comité CSC	Correcta coordinación para agendar y obtener el comité para los afiliados, también se entregó de manera eficiente la información solicitada por los afiliados y mis directivos.	No existieron dificultades
24 septiembre 2020	Comité TE	Correcta coordinación para agendar y obtener el comité para los afiliados, también se entregó de manera eficiente la información solicitada por los afiliados y mis directivos.	No existieron dificultades
20 septiembre – 30 septiembre 2020	Entrega Boletín Y formulario	Durante el mes se hizo un formulario para ayudar a mi plan de mejora, este fue presentado a mis jefes para lograr una correcta gestión de base de datos. Se logró implementar este formulario como procedimiento de ingreso a los nuevos afiliados. También, se realizó el boletín informativo.	Una de las dificultades fue el diseño del formulario para gestionar la base de datos con el fin de que se suministrará la información necesaria para la CIDS por parte de los nuevos afiliados.

**Ciclo 3 (3 octubre - 3 noviembre)**

Fechas	Actividades	Logros	Dificultades
1 octubre 2020	Comité Normativo	Correcta coordinación para agendar y obtener el comité para los afiliados, también se entregó de manera eficiente la información solicitada por los afiliados y mis directivos.	Poco conocimiento sobre el tema tratado durante el comité
6 octubre 2020	Comité Marketing & Comunicaciones	Correcta coordinación para agendar y obtener el comité para los afiliados, también se entregó de manera eficiente la información solicitada por los afiliados y mis directivos.	No existieron dificultades
15 octubre 2020	Comité TE	Correcta coordinación para agendar y obtener el comité para los afiliados, también se entregó de manera eficiente la información solicitada por los afiliados y mis directivos.	Poco conocimiento sobre el tema tratado durante el comité
16 octubre 2020	Reunión DATECSA	Correcta coordinación para agendar la cita con DATECSA Se logró el interés de DATECSA para ser afiliada en la CIDS.	Una de las dificultades fue encontrar un contacto con los directivos de la empresa para realizar una reunión
20 octubre 2020	Junta Directiva	Correcta coordinación para agendar y obtener el comité para los afiliados, también se entregó de manera eficiente la información solicitada por los afiliados y mis directivos.	Realizar la agenda al tiempo correspondiente ya que uno de los invitados cancelo la reunión.
21 octubre 2020	Comité BPO	Correcta coordinación para agendar y obtener el comité para los afiliados, también se entregó de manera eficiente la información solicitada por los afiliados y mis directivos.	Poco conocimiento sobre el tema tratado durante el comité
21 octubre 2020	Reunión VisionSoftware	Correcta coordinación para agendar la cita con visionsoftware Se logró el interés de visionsoftware para ser afiliada en la CIDS.	Una de las dificultades fue encontrar un contacto con los directivos de la empresa para realizar una reunión.
27 octubre 2020	Comité CSC y Webinar	Correcta coordinación para agendar y obtener el comité para los afiliados, también se entregó de manera eficiente la información solicitada por los afiliados y mis directivos.	No existieron dificultades
20 octubre – 30 octubre	Entrega boletín y pipeline de TOP 50 empresas grandes de las TIC	Se logró ordenar y realizar un directorio y pipeline de una de las encuestas más importantes del sector (50 grandes de las TIC) por	Realizar y coordinar con empresas, donde no se tiene ningún contacto, o contacto de oficina

cada empresa y convertirlo en prospectos afiliados.  
Se coordinó algunas reuniones con estas empresas para presentar lo que es la CIDS.  
Se realizó de manera concreta el Boletín Informativo del mes

los cuales en su mayoría dejaban en lista de espera mi solicitud

---

**Ciclo 4 (3 noviembre - 3 enero)**

Fechas	Actividades	Logros	Dificultades
4 noviembre 2020	Comité de Tecnologías Emergentes	Se realizó el resumen ejecutivo y el correcto suministro de información que se solicitó por parte del director y la subdirectora de la CIDS y los afiliados del comité.	No se presentaron dificultades
6 noviembre 2020	Comité Normativo	Se realizó el resumen ejecutivo, el acta de información, la toma de asistencia y el correcto suministro de información que se solicitó por parte del director y la subdirectora de la CIDS y los afiliados del comité	No se presentaron dificultades
12 noviembre 2020	Comité Talento Digital	Se realizó la coordinación de envío de invitaciones, se tomó la asistencia por parte de los asistentes y se hizo envío correcto del acta, asistencia y resumen del evento	Este evento se realizó en una plataforma diferente (YouTube live) en donde se dificultó la toma de asistencia
24 noviembre 2020	Comité Marketing Digital	Correcta coordinación para agendar y obtener el comité para los afiliados, también se entregó de manera eficiente la información solicitada por los afiliados y mis directivos.	No se presentaron dificultades
1 diciembre 2020	Comité Tecnologías Emergentes	Se realizó la coordinación de envío de invitaciones, se tomó la asistencia por parte de los asistentes y se hizo envío correcto del acta, asistencia y resumen del evento	No se presentaron dificultades
3 diciembre 2020	Comité Normativo	Se realizó la coordinación de envío de invitaciones, se tomó la asistencia por parte de los asistentes y se hizo envío correcto del acta, asistencia y resumen del evento	No se presentaron dificultades
16 diciembre 2020	Reunión Equipo	Se entregó lo avanzado en los boletines del mes de noviembre y diciembre. Asimismo, se entregó un avance de los contactos del ranking de las empresas TICS.	No se presentaron dificultades
17 diciembre 2020	Asamblea General CIDS	Se realizó la coordinación de envío de invitaciones, se tomó la asistencia por parte de los asistentes y se hizo envío correcto del acta, asistencia y resumen del evento.	La coordinación entre los diferentes gerentes de las empresas para asistir a la asamblea general, otra de las dificultades fue coordinar con los panelistas invitados pues las agendas no coincidían con la hora planteada

22 diciembre 2020

Reunión Equipo

Se dio la entrega del boceto de la página web. También se envió a través de una carpeta los documentos (actas, asistencias y resúmenes) trabajados durante el proceso de las prácticas. Para finalizar se presentó los boletines del mes de noviembre y diciembre.

No se presentaron dificultades

---