



Comercio,  
Industria y Turismo



Colombia  
Productiva

PRODUCTIVIDAD · CALIDAD · VALOR AGREGADO



# GUÍA PARA EL CRECIMIENTO Y LA INTERNACIONALIZACIÓN

de los Servicios Basados en Conocimiento





**Luis Carlos Reyes Hernández**

Ministro de Comercio, Industria y Turismo

**Luis Felipe Quintero Suárez**

Viceministro de Comercio Exterior

**Lorenzo Castillo Barvo**

Viceministro de Desarrollo Empresarial

**Andrea Paola Santanilla Narváez**

Directora de Inversión Extranjera y Servicios,  
supervisora del Contrato de Préstamo 4929/  
OC-CO 'Programa de Apoyo a la Diversificación  
e Internacionalización de la Economía  
Colombiana'

**Pedro Mauricio Rojas Casas**

Gerente Sectorial  
Colombia Productiva

**Jennifer Alexandra Pineda Romero**

Coordinadora Sectorial y de Encadenamientos  
Coordinadora Técnica Programas de  
Fortalecimiento Empresarial  
Colombia Productiva

**Diego Fernando Pinzón Martínez**

Coordinador Sectorial y de Encadenamientos  
Coordinador Técnico Programas de  
Fortalecimiento Empresarial  
Colombia Productiva

**Karen Lizeth Rodríguez Barrera**

Analista  
Colombia Productiva

**Marianela Cabrera Limpías**

Consultora  
Colombia Productiva

**Fernando Augusto Delgado Rincón**

Consultor  
Colombia Productiva

**Yenny Alexandra Hernández Ángel**

Consultora  
Colombia Productiva

**Giovanny Serrano Montaña**

Profesional de comunicaciones  
Colombia Productiva

**[www.150porciento.com](http://www.150porciento.com)**

Diseño cartilla

Introducción	6
Resultados de los programas especializados para Servicios Basados en Conocimiento (SBC)	8
• Productividad para la internacionalización de servicios	11
• Encadenamientos productivos de servicios	12
• Clúster de servicios más sofisticados	13
• Mejores proveedores de servicios sofisticados	14
• Mejores proveedores de tecnología financiera – FINTECH	15
Decálogo de buenas prácticas para la internacionalización de las empresas de SBC	16
1. Diagnóstico estratégico para la internacionalización	18
2. Planificación integral del proceso de internacionalización	18
3. Compromiso de la alta dirección en el proceso de internacionalización	19

4. Estandarización a través de metodologías de gestión de proyectos	20
5. Desarrollo continuo de competencias estratégicas del talento humano	21
6. Sofisticación de oferta y adopción tecnológica	21
7. Protección de creaciones intelectuales	22
8. Inserción en cadenas de valor mediante encadenamientos productivos	23
9. Alianzas con empresas líderes (ancla) para acelerar la internacionalización	24
10. Fuentes de financiamiento para la expansión global	25
Casos de éxito	27



# INTRODUCCIÓN

## El potencial de los Servicios Basados en Conocimiento (SBC) para la internacionalización

●●● Los Servicios Basados en Conocimiento (SBC) se caracterizan por ser intensivos en el uso de tecnología y mano de obra calificada, y por absorber, generar y difundir conocimiento.

Entre los SBC se encuentran actividades relacionadas con el software y tecnologías de información, servicios empresariales, telecomunicaciones, servicios creativos y otros altamente especializados.

Su alta especialización hace que los SBC tengan un gran potencial para generar encadenamientos con otros sectores de la economía y que contribuyan en gran medida a la generación de valor en actividades relacionadas.

Así lo demuestran las cifras: estos sectores representan el 12 % de las empresas de Colombia en actividades de servicios según el Registro Único Empresarial y Social (RUES). Entre 2020 y 2022, sus ventas superaron el 50 % de los ingresos generados en el país por actividades de servicios (EAS-DANE) y, en 2023, fueron responsables del 53,4 % de las exportaciones de servicios (sin contar el turismo), según la MTCES del DANE.

Además, para finales del tercer trimestre de 2024, se registra que habían creado cerca de dos millones de empleos, lo que representa el 11,8 % del total de empleos en actividades de servicios (GEIH-DANE). Asimismo, según el DANE, para 2022 se estima que equivalían aproximadamente al 10 % del Producto Interno Bruto (PIB) del país.

Estos números reflejan el impacto que tienen y pueden tener los SBC para el aparato productivo colombiano y, en línea con una economía basada en el conocimiento el potencial que reside en estos para

diversificar y sofisticar la oferta colombiana con miras a la internacionalización.

## El camino a recorrer

Pese al potencial que representan los SBC para Colombia en términos de aprovechamiento del talento humano, generación de valor agregado e inserción en cadenas globales de valor, aún se encuentran en una etapa temprana de desarrollo.

Es por esto que se deben fortalecer las capacidades productivas de sus empresas para sofisticar su oferta y aumentar sus oportunidades para la internacionalización, lo que, en consecuencia, demanda programas diseñados a la medida de las necesidades, complejidades y características de estas industrias.

Es en este punto en el que entran el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia y su patrimonio autónomo Colombia Productiva, el cual está encargado de ejecutar programas para aumentar la productividad, calidad y valor agregado de las empresas colombianas.

En desarrollo de su labor y en un trabajo articulado con el sector productivo, Colombia Productiva identificó algunas de las brechas a resolver que tienen las empresas de los sectores de SBC, precisamente, para lograr su sostenibilidad, crecimiento e Internacionalización.

Entre ellas, se destaca la necesidad que tienen de adquirir e implementar tecnologías; incorporar mejores prácticas, nuevos modelos de gestión de procesos y de gestión de su cadena de valor; mejorar en valoración de intangibles y protección de la propiedad; realizar gestión estratégica del talento humano e implementar estrategias de financiamiento,

mercadeo, adopción de estándares internacionales y certificaciones de calidad, entre otras.

En aras de implementar programas de fortalecimiento para cerrar estas brechas, especialmente, con un enfoque de internacionalización, en marzo de 2020 el Gobierno de Colombia suscribió un contrato de préstamo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), cuya ejecución fue encargada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el apoyo técnico de Colombia Productiva y ProColombia.

Con dicho préstamo se implementó el 'Programa de apoyo para la diversificación e internacionalización de la economía colombiana', que constó de dos componentes principales: promover las exportaciones de servicios y atraer Inversión Extranjera Directa de eficiencia, los cuales fueron liderados por Colombia Productiva y ProColombia.

El presente documento da cuenta de los resultados de la implementación de los programas ejecutados por Colombia Productiva entre 2020 y 2024, centrados en mejorar las capacidades de las empresas de SBC colombianas en temas de productividad, encadenamientos productivos, asociatividad (iniciativas clúster), inserción efectiva en cadenas de valor y sofisticación de oferta.

Todo con un enfoque de acceso a mercados internacionales.

Además, el documento contiene un Decálogo de buenas prácticas para el crecimiento de las empresas de SBC, realizado con base en la experiencia de la ejecución de los programas y una serie de historias de éxito de empresas beneficiarias.



# RESULTADOS DE LOS PROGRAMAS ESPECIALIZADOS PARA SERVICIOS BASADOS EN CONOCIMIENTO (SBC)



## Una industria SBC mejor preparada para conquistar los mercados internacionales

●●● Servicios especializados en telemedicina, ingeniería, educación, desarrollo de software, tercerización de procesos de negocio de alto valor agregado, publicidad, audiovisuales y marketing, hacen parte de la amplia oferta de Servicios Basados en Conocimiento con sello colombiano, lista para acceder a mercados en Europa, Estados Unidos y Latinoamérica.

Este es uno de los principales resultados de los programas especializados en Servicios Basados en Conocimiento (SBC) que ejecutó el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través de Colombia Productiva, como parte del componente de promoción de exportaciones de SBC del 'Programa de apoyo para la diversificación e internacionalización de la economía colombiana', que se financió con recursos del crédito BID.

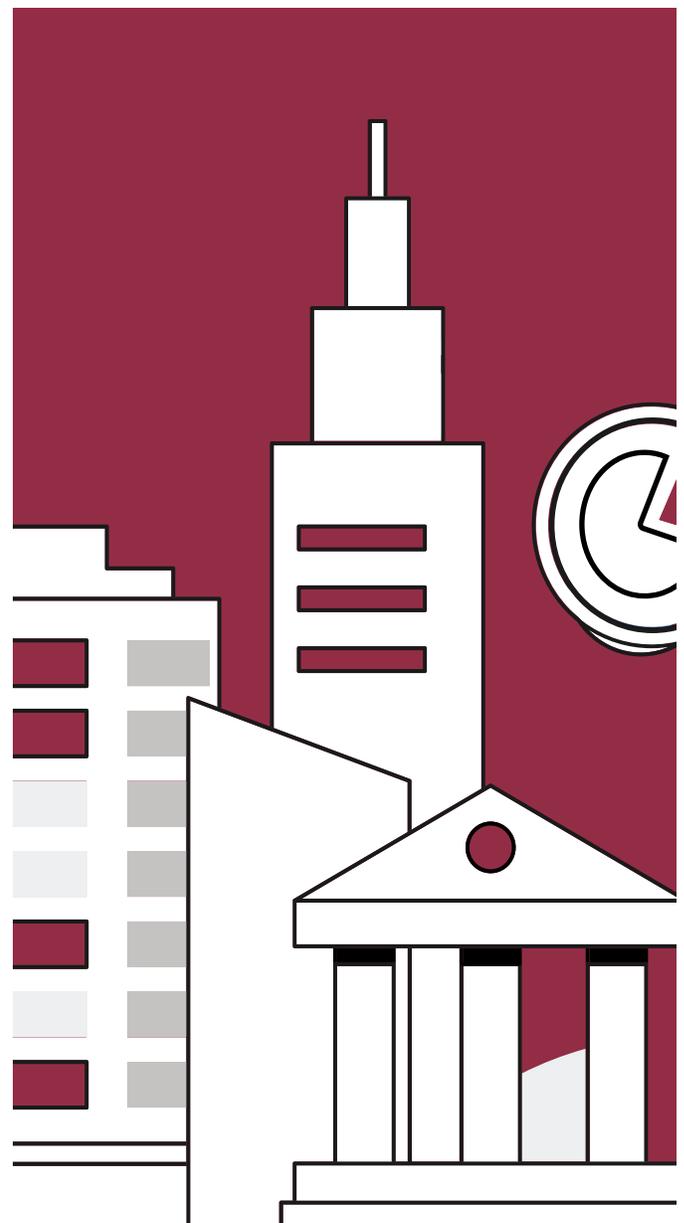
Fueron cinco los programas especializados implementados: 'Productividad para la internacionalización de servicios', 'Encadenamientos productivos de servicios', 'Clúster de servicios más sofisticados', 'Mejores proveedores de servicios sofisticados' y 'Mejores proveedores de tecnología financiera - Fintech'.

Gracias a estos programas, se potenció el crecimiento y la oferta de 620 empresas en diversos sectores de SBC de 21 departamentos del país y se impulsó el desarrollo de 14 iniciativas clúster en 12 territorios.

Más del 50 % de las empresas beneficiarias pertenecen al sector de software y apps, pero también se potenciaron de sectores de tercerización de procesos de negocio de valor agregado (BPO), publicidad y mercadeo, artes escénicas y diseño arquitectónico e ingeniería, entre otros, lo que demuestra la diversificación del impacto de los programas.

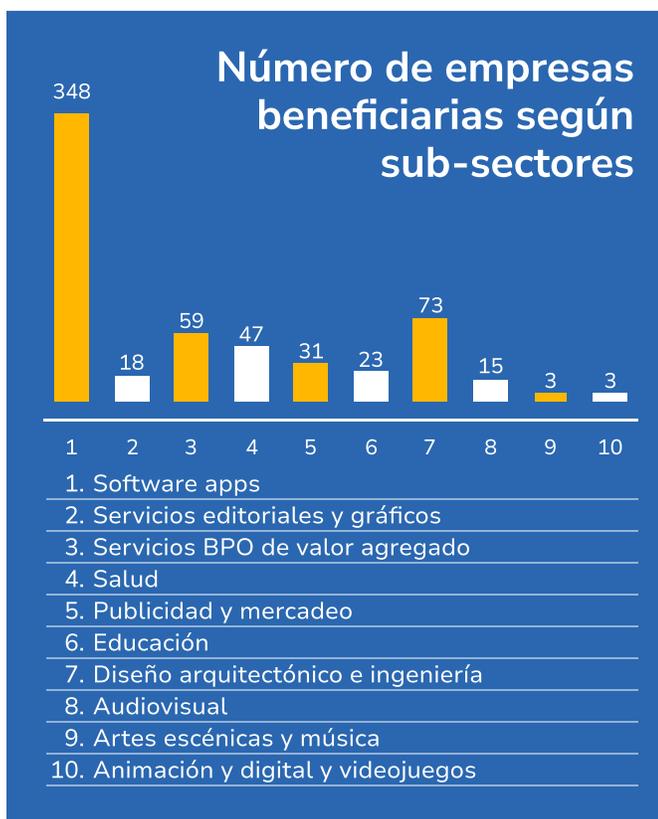
En cuanto a tamaño, el 57 % de las empresas que participaron fueron micro, 25 % pequeñas, y el 12 % medianas. Además, entre las regiones con mayor impacto se encuentran Antioquia, Santander, Valle del Cauca, Atlántico, Cundinamarca y Bogotá.

En total, a través de los cinco programas, se realizaron 783 intervenciones que impactaron en el crecimiento de las 620 empresas y 14 clústeres: según datos de RUES y de lo reportado por las beneficiarias, estas presentaron un crecimiento de sus ingresos operacionales en promedio en 25 %, un incremento de sus activos promedio en 16 % y un aumento de empleos de 11 %.





## Según datos de RUES y lo reportado por las beneficiarias, estas presentaron:



## Número de empresas por departamentos



1. Antioquia	97
2. Atlántico	32
3. Bolívar	5
4. Bogotá D. C.	174
5. Boyacá	4
6. Caldas	24
7. Casanare	8
8. Cauca	5
9. Cesar	1
10. Córdoba	14
11. Cundinamarca	74
12. Huila	1
13. Meta	4
14. Nariño	21
15. Norte de Santander	8
16. Risaralda	16
17. Quindío	1
18. San Andrés y Providencia	11
19. Santander	51
20. Tolima	19
21. Valle del Cauca	50

# PRODUCTIVIDAD PARA LA INTERNACIONALIZACIÓN DE SERVICIOS

●●● El programa 'Productividad para la internacionalización de servicios' fue diseñado para diagnosticar, acompañar y guiar a las empresas de estos sectores de Servicios Basados en Conocimiento (SBC), a través de consultorías especializadas centradas en mejorar sus capacidades productivas y fomentar la internacionalización de su oferta.

Con este, se mejoraron las capacidades de las empresas para atender mercados específicos enfocándose en la sofisticación de sus productos y servicios, la optimización de procesos, la gestión estratégica del talento humano, el uso adecuado de la tecnología, la adopción de estándares internacionales, la pertinencia de la estrategia empresarial, la sostenibilidad, la propiedad intelectual y la valorización de intangibles, entre otros aspectos clave para su crecimiento.

Las empresas intervenidas mejoraron en promedio un 80,5 % los indicadores clave de productividad medidos durante las intervenciones del programa.

Además, en 138 de las 143 empresas (96,5 %) se superó el compromiso inicial de mejora del 8 % en al menos un indicador de los que fueron seleccionados para su intervención.

## Cifras clave



## Resultados clave:

- La principal brecha identificada en el proceso de internacionalización de las empresas participantes del programa fue el desconocimiento del mercado objetivo, lo que llevó al 40 % de las empresas a elegir la línea de 'Conocimiento del mercado objetivo y adaptación del servicio de marketing' como área de mayor necesidad en la asistencia técnica.
- Las áreas con mayores oportunidades de mejora fueron: 'Estrategia y competencias de interculturalidad', 'Gestión de talento humano y cultura organizacional' y 'Gestión de conocimiento, sofisticación de servicios y propiedad intelectual'.
- La tasa de conversión de clientes mejoró un 59 % en promedio, lo que indica un aumento significativo en la conversión de prospectos en clientes efectivos.
- Se logró una mejora promedio del 75 % en el índice de no conformidades (productos o servicios recibidos de acuerdo con las expectativas).
- El 81 % de las empresas incrementaron el número de productos o servicios nuevos o mejorados durante el período que duró la intervención.

## Mercados objetivo:



**Norteamérica:** Estados Unidos, México, Canadá.



**Suramérica:** Ecuador, Chile, Brasil.



**Centroamérica:** Panamá, Costa Rica, Nicaragua.

# ENCADENAMIENTOS PRODUCTIVOS DE SERVICIOS

●●● El programa 'Encadenamientos productivos de servicios' fue diseñado para generar oportunidades de colaboración entre empresas de Servicios Basados en Conocimiento (SBC) y otros sectores, bien fueran de SBC o de otras industrias.

A través del fortalecimiento de capacidades, la mejora de procesos y la sofisticación de la oferta, se buscó facilitar la inserción de estas empresas en cadenas de valor.

El programa ofreció asistencia técnica especializada para ayudar a las empresas SBC a generar encadenamientos, además de asignar recursos de cofinanciación a proyectos específicos para mejorar su oferta y generar nuevas oportunidades de negocio.

En ese sentido, los sectores con mayor interés para generar alianzas fueron software y apps (tecnología de 4ta generación), diseño arquitectónico e ingeniería, publicidad y mercadeo, educación, salud, tercerización de procesos de negocio de valor agregado y Fintech.

## Resultados clave:

- Todas las empresas participantes elaboraron su hoja de ruta para crear alianzas, definieron su mercado objetivo y formularon proyectos para integrarse en cadenas de valor regionales y globales.
- La principal brecha identificada entre las empresas fue la falta de una 'estrategia para el encadenamiento' por lo que, tras participar en el programa, el principal resultado estuvo ligado al logro de encadenamientos efectivos que, para algunas empresas, permitió concretar ventas internacionales.

- Teniendo en cuenta las características de los sectores SBC se generaron oportunidades a partir de la integración de servicios con otros especialistas del mismo sector o de sectores complementarios, así como la identificación de nuevas cadenas de valor o países para comercializar los servicios. Es así como, por ejemplo, empresas del sector audiovisual y de mercadeo digital, generaron una alianza que les permitió expandir su mercado a Estados Unidos con contenidos especializados. Otro caso a señalar es el de empresas del sector educación y del sector de software y apps, que a partir de la transformación digital del servicio educativo, ahora están habilitados para ofrecer sus programas en mercados internacionales.
- 20 de los proyectos recibieron recursos de cofinanciación por un total de \$916,8 millones. Las empresas que recibieron estos recursos incrementaron sus ventas en promedio un 73 %, aumentaron el número de mercados internacionales en un 51 % e incrementaron el número de empleados dedicados a actividades de internacionalización en un 44 %.

## Mercados objetivo:

-  **Norteamérica:** Estados Unidos, México.
-  **Suramérica:** Perú, Ecuador, Chile, Brasil.
-  **Centroamérica:** Panamá, República Dominicana.
-  **Europa:** España.

## Cifras clave

**80** Empresas asistencia técnica

**20** Proyectos cofinanciados (21 empresas)

**18** Departamentos

## CLÚSTER DE SERVICIOS MÁS SOFISTICADOS

●●● El programa 'Clúster de servicios más sofisticados' fue diseñado para diagnosticar y ofrecer asistencia técnica a iniciativas clúster de Servicios Basados en Conocimiento (SBC) con el objetivo de estructurar o actualizar sus hojas de ruta, consolidando sus capacidades para mejorar la competitividad de las empresas dentro de un mismo sector y fortalecer el posicionamiento de su oferta en mercados globales.

Además, se brindó asesoría para la formulación de proyectos que ayudaran a sofisticar los productos y servicios de las empresas SBC, seleccionando los más relevantes para su cofinanciación.

Adicionalmente, se atendieron tres iniciativas clúster en etapas tempranas de estructuración, las cuales recibieron asistencia técnica y acompañamiento especializado para actualizar sus estrategias de adaptación al entorno, su hoja de ruta para la generación de valor, diversificación y acceso a nuevos mercados, y la estructuración de un modelo de gobernanza que garantice su sostenibilidad y crecimiento.

### Resultados clave:

- Las 14 iniciativas clúster de SBC estructuraron su hoja de ruta y modelo de gobernanza, con planes de acción a corto, mediano y largo plazo.
- 526 integrantes de las iniciativas clúster recibieron transferencia de conocimiento en pensamiento estratégico, gestión del cambio y dinamización de clústeres.
- Con al menos 32 referentes internacionales se realizaron ejercicios de identificación de buenas prácticas y oportunidades de crecimiento empresarial.

- Seis clústeres recibieron recursos de cofinanciación por un total de \$1.599,3 millones de pesos. Las empresas de estos clústeres desarrollaron proyectos que les permitieron incrementar sus ventas un 35 % en promedio.

### Mercados objetivo:

 **Norteamérica:** Estados Unidos.

 **Suramérica:** Perú, Ecuador.

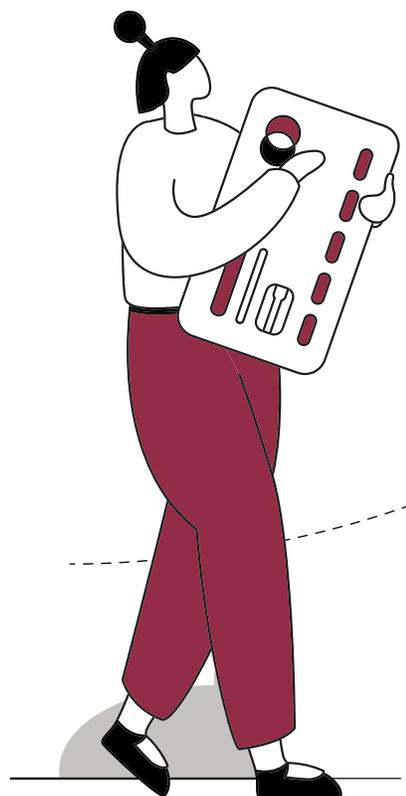
 **Europa:** España.

### Cifras clave

**198** Empresas intervenidas

**14** Clúster SBC beneficiarios

**12** Departamentos



# MEJORES PROVEEDORES DE SERVICIOS SOFISTICADOS

●●● A través de este programa se brindó asistencia técnica especializada a 221 empresas de los sectores de Servicios Basados en Conocimiento (SBC) con el fin de cerrar brechas que limitaban su inserción en cadenas locales y globales de valor y generar oportunidades de colaboración para mejorar su eficiencia, su oferta y acceder a más mercados.

La asistencia técnica para cerrar brechas se concentró en seis áreas: optimización de procesos, propiedad intelectual, seguridad de la información, servicio al cliente, sofisticación de productos y servicios y sostenibilidad.

Como parte del programa ‘Mejores proveedores de servicios sofisticados’ se mejoraron las capacidades del talento humano de las empresas participantes, en bilingüismo y en adopción de tecnologías avanzadas, con los programas de formación ‘Talento bilingüe’ y ‘Talento 4.0’.

La mayoría de las mipymes intervenidas destacaron como brechas principales para la generación de encadenamientos hacia la internacionalización el bajo nivel de bilingüismo y retos en materia de sostenibilidad, seguridad de la información y propiedad intelectual.

Es por esto que durante la ejecución del programa se aprovecharon las complementariedades entre distintos sectores productivos para fomentar la inserción en cadenas de valor y se desarrollaron seis ruedas de conexión para facilitar el relacionamiento entre empresas y grandes actores de los sectores a los que pertenecen.

Asimismo, se realizaron ruedas de conexión con la finalidad de fomentar interacciones y relaciones empresariales sostenibles entre las empresas beneficiarias y más de 20 empresas anclas de los sectores de salud, diseño, software y servicios. Se lograron más de 1.000 conexiones.

## Talento bilingüe

Se fortalecieron las competencias bilingües de 430 colaboradores de las mipymes, especialmente en inglés con énfasis en negocios, para apoyar la estrategia de sofisticación y de internacionalización de los Servicios Basados en Conocimiento.

## Talento 4.0

570 colaboradores de las mipymes, desarrollaron habilidades para el uso de tecnologías avanzadas, con el fin de consolidar la estrategia de internacionalización de las empresas.

Las temáticas incluyeron, entre otras: Inteligencia Artificial, Marketing Digital, Business Intelligence y Big Data, Arquitectura de software, Ciberseguridad y Blockchain.

## Cifras clave

**221** Empresas intervenidas

**19** Departamentos

**26** Municipios

# MEJORES PROVEEDORES DE TECNOLOGÍA FINANCIERA – FINTECH

●●● Mediante asistencia técnica especializada se promovió la integración de mipymes de Servicios Basados en Conocimiento (SBC) en la cadena de valor de la industria financiera, a través de servicios Fintech, especialmente en sectores de software y aplicaciones móviles.

La asistencia técnica incluyó orientación sobre modelos, metodologías y herramientas clave para insertarse en estas cadenas de valor, como 'Banking as a Service', que permiten a las empresas ofrecer servicios financieros de forma rápida y accesible, sin necesidad de ser una entidad financiera.

Además, se trabajó en 'APIs y Web Services' que facilitan el intercambio de datos entre aplicaciones o sistemas, integrando servicios de manera eficiente; Modelos de financiamiento alternativo, a través de crédito digital y/o crowdfunding, atendiendo las necesidades específicas de las empresas beneficiarias; y finanzas embebidas, que integran productos o servicios financieros (como pagos) dentro de la cadena de valor de empresas que no están enfocadas en servicios financieros.

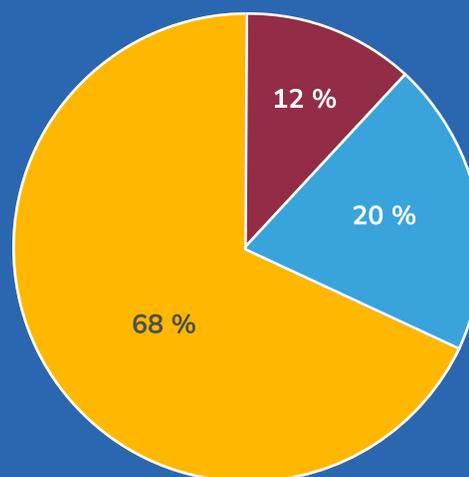
Las empresas participantes del programa realizaron actividades de articulación como capacitaciones, ruedas de conexión, visitas empresariales y focus groups con empresas ancla para fomentar su relacionamiento y colaboración.

Las empresas ancla, líderes en el mercado y vinculadas al programa, estuvieron acompañando a las empresas beneficiarias a través de asesorías aportándoles a cumplir los requerimientos de este mercado especializado en aspectos como ciberseguridad y tratamiento de datos (Cloud Seguro), Banking as a Service (Coopcentral),

Apis y Web Services (Floid), Financiamiento Alternativo y Open Banking (Asofase) y Finanzas Embebidas (Galileo).

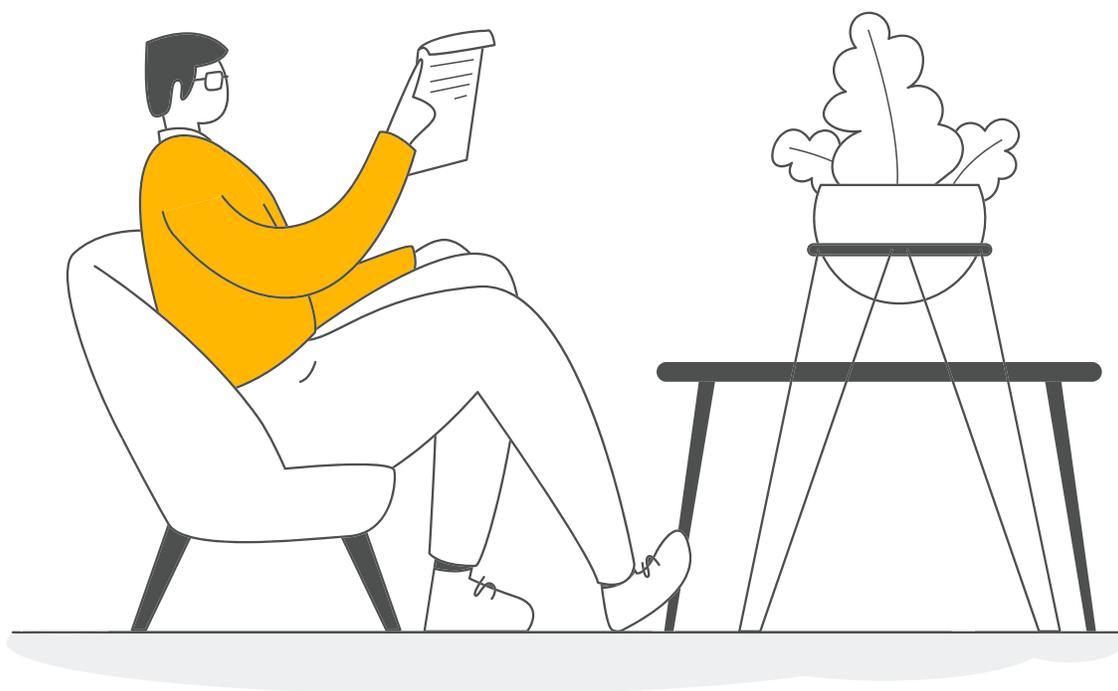
## Resultados clave:

### Distribución de Enfoques de Mejora en Empresas Beneficiarias



- El 68 % de las empresas beneficiarias se enfocó en el fortalecimiento de su estrategia para generación de alianzas estratégicas, quienes mejoraron el 14 % en su nivel de madurez relacionado.
- El 20 % de las empresas se enfocaron en la mejora de la calidad de sus procesos, productos y/o servicios con una mejora del 17 %.
- El 12 % de las empresas beneficiarias fortalecieron su estrategia y modelo de negocio con una mejora en 8 %.

# DECÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA INTERNACIONALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS DE **SERVICIOS** **BASADOS EN CONOCIMIENTO (SBC)**



## INTRODUCCIÓN

●●● A partir de la experiencia y los logros obtenidos durante la ejecución de las iniciativas a cargo de Colombia Productiva, compartimos recomendaciones valiosas para aquellos que desean incursionar en la exportación de servicios, especialmente aquellos basados en conocimiento.

El decálogo a continuación es parte de la estrategia de sostenibilidad del Programa de Internacionalización y tiene como objetivo socializar la oferta institucional del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y de Colombia Productiva.

Está dirigido a empresarios, emprendedores, representantes de agremiaciones empresariales y entidades que ejecutan programas de desarrollo empresarial, interesados en internacionalizar la oferta colombiana de bienes y servicios basados en conocimiento.

En un entorno empresarial global en constante cambio, las micro, pequeñas y medianas empresas colombianas tienen tanto retos como oportunidades para acelerar su crecimiento y llegar a mercados internacionales.

Cada vez más, las mipymes reconocen la importancia de adaptarse a un mercado globalizado, diversificar su base de clientes y fortalecer su competitividad. Sin embargo, para lograr una expansión exitosa, es necesario seguir prácticas claras que ayuden a minimizar riesgos y aprovechar las oportunidades.

En Colombia, los Servicios Basados en Conocimiento (SBC) tienen un gran potencial para impulsar el crecimiento económico. Para aprovecharlo al máximo, las empresas deben adoptar un enfoque estratégico y bien organizado.

Por eso, este decálogo de buenas prácticas abarca temas clave como la planificación estratégica, el compromiso de la alta dirección, la adopción de tecnología y la protección de la propiedad

intelectual con el objetivo de mejorar la competitividad y productividad de las empresas.

Uno de los pilares de este decálogo es la planificación estratégica. Realizar un diagnóstico profundo permite a las empresas conocer sus fortalezas, debilidades y oportunidades en el ámbito internacional. A partir de ahí, se puede crear un plan integral que no solo contemple la entrada a nuevos mercados sino también su consolidación. Para ello, es vital que la alta dirección se comprometa con la internacionalización, fomentando una cultura organizacional orientada al crecimiento global.

La adopción tecnológica también juega un papel crucial. Las empresas que invierten en tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y la automatización, tienen más posibilidades de mejorar su eficiencia y reducir costos. Esta modernización tecnológica también se extiende a la protección de las creaciones intelectuales, un factor clave para asegurar la sostenibilidad a largo plazo.

Finalmente, las alianzas estratégicas con empresas clave y el acceso a fuentes de financiamiento son fundamentales para escalar operaciones globalmente. Las empresas deben buscar colaboraciones que les permitan compartir recursos, conocimientos y capacidades para acceder a mercados internacionales de manera más eficiente.

Este decálogo ofrece una guía práctica y clara para que las mipymes colombianas aprovechen las oportunidades de la internacionalización, asegurando su éxito y sostenibilidad en los mercados globales.

# 1. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO PARA LA INTERNACIONALIZACIÓN: EL PRIMER PASO HACIA LA MEJORA CONTINUA

●●● Antes de comenzar el proceso de internacionalización, es esencial realizar un diagnóstico estratégico. Este análisis, basado en herramientas especializadas, ayuda a evaluar la situación actual de la empresa, identificar áreas que necesitan atención y detectar oportunidades de crecimiento, así como posibles alianzas estratégicas.

Un diagnóstico efectivo es clave porque revela las ventajas competitivas y las oportunidades de colaboración con otros actores del mercado. Con una mejor comprensión de su posicionamiento, las empresas pueden aumentar el valor de sus servicios y enfrentar de manera más eficaz los desafíos del mercado global.

Para asegurar la objetividad es recomendable contar con la ayuda de un tercero o usar herramientas especializadas, evitando así posibles sesgos en el análisis. Esto permite identificar brechas y mejorar la resiliencia empresarial frente a los cambios constantes del entorno internacional.

Un buen ejemplo de esto es el programa 'Mejores proveedores de servicios sofisticados', donde se utilizó una herramienta especializada para evaluar aspectos clave como la optimización de procesos, la propiedad intelectual, la seguridad de la información y el talento 4.0. Gracias a este diagnóstico, las empresas participantes pudieron conocer su nivel de preparación para la internacionalización y crear un plan de acción basado en los resultados obtenidos.

El diagnóstico estratégico es fundamental para la internacionalización, siendo clave para que las empresas se adapten y prosperen en un mercado global competitivo. **Un diagnóstico bien hecho puede transformar su negocio.**

# 2. PLANIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO DE INTERNACIONALIZACIÓN: LA BASE SÓLIDA PARA UN CRECIMIENTO SOSTENIBLE

●●● La planificación integral es clave para una internacionalización exitosa. Este proceso no se trata solo de vender productos o servicios en el extranjero, sino de realizar un análisis exhaustivo de las condiciones políticas, legales y económicas del mercado de destino. Aspectos como las políticas fiscales, las regulaciones laborales y las normativas de protección al consumidor son fundamentales para establecer el marco operacional de la empresa.

Evaluar las condiciones económicas también es crucial, ya que estas impactan directamente en las estrategias de precios y costos operativos, afectando la rentabilidad. Además, estudiar las tendencias de consumo y la cultura local ayuda a adaptar las estrategias comerciales, maximizando la satisfacción del cliente.

Un factor clave para entrar y mantener una posición competitiva en mercados globales es cumplir con estándares internacionales.

Obtener certificaciones de calidad mejora la credibilidad de la empresa y abre puertas a mercados más exigentes, donde la calidad y la seguridad son esenciales para los consumidores.

Diseñar un modelo de negocio y un portafolio flexible, enfocado en adaptarse al mercado objetivo y no solo en el producto, es una ventaja competitiva para un crecimiento sostenible a nivel internacional.

La diversificación también juega un papel importante. Depender de un solo mercado o cliente es riesgoso; diversificar reduce ese riesgo y crea nuevas oportunidades de crecimiento. Explorar mercados emergentes, donde la competencia puede ser menor, es una estrategia eficaz que vale la pena considerar.

Según la 'Encuesta de Comercio Exterior 2022' de la ANDI, el 42,3 % de las empresas encuestadas tienen un plan de internacionalización estructurado, pero solo el 28,7 % lo implementó integralmente.

Esto resalta la importancia de tener un enfoque planificado y sistemático durante todo el proceso.

A través de los programas de fortalecimiento empresarial del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Colombia Productiva, se ha observado que identificar mercados objetivo es clave para que las empresas establezcan planes sostenibles y alineados con sus capacidades.

En resumen, la internacionalización es un proceso complejo que requiere planificación estratégica y una comprensión profunda del mercado. Se invita a las empresas a desarrollar planes robustos que promuevan adaptabilidad y crecimiento sostenible, asegurando su éxito en el ámbito global.

### **3. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN EN EL PROCESO DE INTERNACIONALIZACIÓN: CLAVE PARA EL ÉXITO EMPRESARIAL**

●●● El compromiso activo de la alta dirección es esencial para el éxito de cualquier estrategia de internacionalización. Este liderazgo proporciona una visión clara y coherente y es clave para asignar recursos de manera adecuada y tomar decisiones estratégicas. Cuando los directivos se involucran, la empresa puede reaccionar rápidamente a los cambios en el entorno global y fomenta una cultura organizacional abierta y diversa, crucial para enfrentar nuevos desafíos.

La importancia del compromiso de la alta dirección radica en su capacidad para asegurar la disponibilidad de recursos técnicos, humanos y financieros. Los líderes deben garantizar que el equipo esté capacitado, que se cuente con tecnologías actualizadas y que haya respaldo financiero para implementar estrategias efectivas de internacionalización. Este enfoque integral es fundamental para la sostenibilidad y el crecimiento en mercados internacionales.

La capacidad de adaptación, a menudo potenciada por programas de asistencia técnica, permite a las empresas responder con rapidez a las exigencias del mercado. Con estos recursos no solo mejoran su competitividad sino que también aseguran un crecimiento sostenible y rentable.

La experiencia de los programas desarrollados por el MinCIT y Colombia Productiva muestra que el compromiso de los directivos es clave para el cumplimiento de actividades y objetivos de internacionalización. Las empresas con directivos

involucrados activamente destacan en los indicadores de desempeño frente a aquellas en las que la dirección no asigna los recursos necesarios.

En resumen, el compromiso de la alta dirección es el motor de una estrategia de internacionalización exitosa. Sin un liderazgo firme, es probable que la empresa enfrente obstáculos debido a la falta de coordinación y recursos. Se invita a los directivos a ser defensores de la expansión internacional, motivando a sus equipos, gestionando riesgos y alineando la cultura organizacional con los objetivos de crecimiento global. ¡La internacionalización comienza en la dirección!

## **4. ESTANDARIZACIÓN A TRAVÉS DE METODOLOGÍAS DE GESTIÓN DE PROYECTOS: OPTIMIZACIÓN Y CONTROL PARA EL DESARROLLO**

●●● La estandarización mediante metodologías de gestión de proyectos es clave para el éxito de las organizaciones, especialmente para aquellas que buscan mejorar su eficiencia y controlar mejor sus recursos. Implementar estas metodologías ayuda a estructurar y organizar los procesos, facilitando la planificación, el control de costos y la identificación de riesgos. Esto permite a las empresas concentrarse en su propuesta de valor y generar un impacto positivo en su sector.

La necesidad de adoptar metodologías estandarizadas es particularmente evidente en Colombia, donde las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) enfrentan el reto de optimizar sus operaciones. Un estudio de ACOPI muestra que

el 59,2 % de los empresarios colombianos tuvieron dificultades para mantener o mejorar su rentabilidad en el primer semestre de 2023, lo que subraya la urgencia de mejorar la planificación y ejecución de proyectos mediante herramientas de gestión efectivas.

Metodologías bien implementadas, como el Marco Lógico, PMBOK o Agile, no solo promueven la eficiencia, sino que también mejoran la comunicación y la alineación de los equipos. Al estructurar las fases de los proyectos con estos marcos, se facilita un flujo de trabajo más coherente, lo que acorta la curva de aprendizaje.

Este enfoque es especialmente valioso en sectores de rápido crecimiento, como el desarrollo de software y aplicaciones, donde la puntualidad y la optimización de recursos son cruciales para la competitividad.

En el programa 'Encadenamientos productivos de servicios', las empresas beneficiarias aplicaron metodologías de gestión en su portafolio de proyectos, lo que les permitió aumentar la estandarización, el control y la satisfacción del cliente, mejorando significativamente sus resultados operativos.

En resumen, la estandarización de procesos a través de metodologías de gestión de proyectos no solo mejora la administración del tiempo y los costos, sino que también asegura que los proyectos estén alineados con los objetivos empresariales. Se invita a las mipymes colombianas a adoptar estas prácticas como un impulso necesario para mejorar su desempeño y aumentar su competitividad, tanto a nivel nacional como internacional. ¡Establezca hoy una metodología y dé el primer paso hacia la excelencia!



## 5. DESARROLLO CONTINUO DE COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS DEL TALENTO HUMANO: ESENCIAL EN LA MEJORA CONTINUA DE LA EMPRESA

●●● El desarrollo continuo de las competencias del talento humano es esencial para las empresas de servicios, ya que su personal es su recurso más valioso. Introducir programas de capacitación en habilidades técnicas, idiomas, gestión de procesos y adaptación tecnológica mejora significativamente la productividad y competitividad de las organizaciones.

La educación continua implica un aprendizaje constante a lo largo de la vida, complementando y actualizando los conocimientos de profesionales, técnicos y tecnólogos. En un mundo donde la información y las habilidades cambian rápidamente, es crucial que el aprendizaje vaya más allá de la formación básica. Esto asegura que los equipos se mantengan relevantes y eficientes en un mercado laboral en constante evolución.

Hoy en día vivimos en la era de la Industria 4.0, marcada por la interconexión digital, la automatización avanzada y el uso de inteligencia artificial. En este contexto, la capacitación se convierte en un pilar clave para enfrentar los desafíos de la transformación digital. Las empresas que invierten en formar a su personal en habilidades tecnológicas y de adaptación están mejor preparadas para innovar y liderar en sus sectores.

El dominio del inglés también es crítico en el entorno empresarial globalizado. Según el programa

‘Mejores proveedores de servicios sofisticados’, las empresas beneficiarias señalaron el bilingüismo como una de sus mayores debilidades. Además, el informe EF English Proficiency Index (EPI) de 2023 ubicó a Colombia en el puesto 75 de 113 países en cuanto a competencia en inglés, lo que evidencia la necesidad de mejorar en este aspecto.

Las empresas que invierten en la formación y el desarrollo de su talento humano no solo están mejor preparadas para enfrentar retos globales, sino que también aumentan su capacidad para competir en mercados internacionales.

**Las organizaciones deben promover una cultura de aprendizaje continuo y capacitación, considerando el desarrollo de competencias como una inversión estratégica para mantener a su equipo competitivo y adaptable en un entorno empresarial cambiante.**

## 6. SOFISTICACIÓN DE OFERTA Y ADOPCIÓN TECNOLÓGICA: CLAVE PARA COMPETIR EN UN ENTORNO GLOBALIZADO

●●● Para las empresas, especialmente las mipymes de los sectores de Servicios Basados en Conocimiento, la sofisticación de la oferta y la adopción de tecnología son esenciales para la internacionalización. La capacidad de adaptarse a los requisitos y tendencias de los mercados internacionales es crucial, lo que a menudo requiere una inversión significativa en innovación y tecnología.

Sofisticar los servicios no solo implica modernizar el producto ofrecido, sino también transformar los procesos internos. Tecnologías como la inteligencia artificial, la automatización y las herramientas digitales optimizan la producción y reducen costos, permitiendo a las empresas competir eficazmente en el mercado global. La transformación digital se ha vuelto indispensable para aquellas que no solo quieren sobrevivir sino prosperar internacionalmente.

Este cambio tecnológico requiere una mentalidad orientada hacia el mercado global. Las empresas deben evaluar constantemente sus capacidades, identificar los recursos disponibles y buscar formas innovadoras de integrar tecnología para mejorar su propuesta de valor. Esto es clave para resolver problemas complejos con agilidad.

Según un informe de Fedesarrollo, las mipymes que invierten en tecnologías emergentes experimentan un crecimiento del 7 % en productividad, lo que subraya el impacto positivo de la adopción tecnológica en su rendimiento. Este aumento no solo refleja eficiencia, sino también una mejora en la competitividad general de las empresas.

Un ejemplo claro de este enfoque se observa en los programas de fortalecimiento empresarial de Colombia Productiva, donde se ha sofisticado la oferta de servicios como telemedicina, facturación electrónica y educación virtual. Estas plataformas se han adaptado a las necesidades específicas de mercados internacionales, lo que ha permitido a las empresas beneficiarias satisfacer tanto demandas locales como globales.

En resumen, la adopción de tecnología y la sofisticación de servicios son esenciales para competir en mercados globales. Se invita a los empresarios a invertir en estas áreas,

asegurando que su oferta cumpla con los estándares internacionales y se adapte a las necesidades cambiantes de los clientes. ¡Invierta hoy en tecnología y servicios sofisticados para potenciar su internacionalización!

## 7. PROTECCIÓN DE CREACIONES INTELECTUALES: CAPITALIZACIÓN Y EXPANSIÓN INTERNACIONAL

●●● La protección de las creaciones intelectuales es clave para las empresas que operan en el ámbito de los Servicios Basados en Conocimiento. Estos productos innovadores deben estar adecuadamente resguardados mediante la propiedad intelectual. Registrar las innovaciones no solo garantiza derechos exclusivos, sino que también establece un sello de confianza ante clientes internacionales.

La importancia de proteger la propiedad intelectual radica en su capacidad para impulsar el crecimiento económico. Fomenta una competencia leal y asegura que las innovaciones sean valoradas en el mercado global. En el contexto de los encadenamientos productivos, la gestión del conocimiento y la propiedad intelectual fortalecen la internacionalización, consolidando la competitividad en el mercado global.

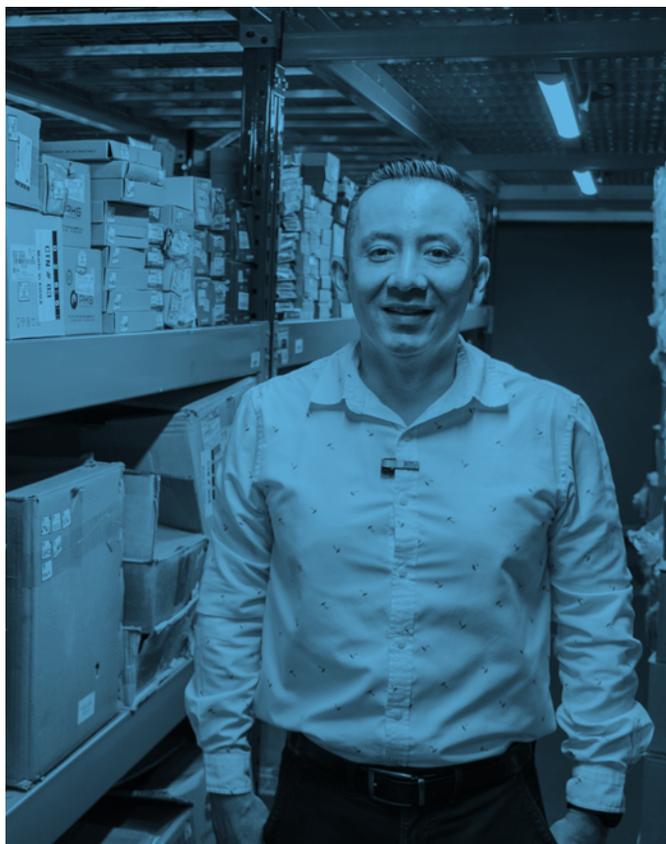
Según la OMPI, Colombia registró 1.317 solicitudes de patentes en 2022, un aumento notable respecto a las 692 del año anterior. A pesar de este avance, el país ocupa el puesto 42 a nivel mundial en creatividad e innovación, lo que muestra un amplio margen para mejorar la protección intelectual.

Sectores como la tecnología, el diseño, la ingeniería y el software están constantemente generando

nuevos productos y procesos. Proteger estos desarrollos con patentes, derechos de autor y marcas es vital para evitar la copia y explotación por parte de competidores, fomentando la inversión en investigación y desarrollo (I+D).

En las colaboraciones entre empresas y actores clave, la protección de la propiedad intelectual es fundamental. Garantiza que las ideas puedan intercambiarse sin el riesgo de que sean robadas o mal utilizadas. Este entorno seguro fomenta el desarrollo conjunto de nuevas tecnologías y facilita la integración en cadenas de valor globales.

En resumen, proteger las creaciones intelectuales es esencial para el éxito a largo plazo. Permite a las empresas capitalizar sus innovaciones, ofrecer productos únicos a sus clientes, generar nuevas fuentes de ingresos y expandirse internacionalmente. Se invita a las empresas a invertir en la adecuada protección de sus activos intelectuales para fortalecer su posición en el mercado global.



## 8. INSERCIÓN EN CADENAS DE VALOR MEDIANTE ENCADENAMIENTOS PRODUCTIVOS: CLAVE PARA LA COMPETITIVIDAD GLOBAL

●●● Integrarse en cadenas de valor sólidas y complementarias es esencial para incrementar la competitividad y generar productos y servicios de mayor valor agregado. Estos encadenamientos no solo facilitan la adaptación a los mercados internacionales, sino que también abren nuevos canales comerciales clave para un crecimiento sostenido.

La importancia de fortalecer estas redes de encadenamiento es clara, especialmente cuando se considera que, según ACOPI, solo el 10,2 % de las mipymes colombianas participa activamente en actividades de exportación. Este dato resalta tanto el potencial de estas empresas como los desafíos que enfrentan en su camino hacia la internacionalización.

El networking estratégico se convierte en un factor decisivo en este proceso. Crear espacios para compartir ideas, identificar socios estratégicos y colaborar en proyectos conjuntos fomenta nuevas oportunidades de negocio y eleva la competitividad en general. Participar en ferias internacionales y misiones empresariales ofrece a las mipymes plataformas valiosas para acceder a nuevos mercados y formalizar alianzas que impulsen su expansión.

En el programa ‘Encadenamientos productivos de servicios’, se implementaron ejercicios de networking que permitieron a las empresas participantes identificar oportunidades de colaboración, tanto dentro del programa como con otras industrias. En algunos casos, estas iniciativas resultaron en alianzas estratégicas significativas.

La optimización de la cadena de suministro es otro aspecto crucial. Establecer relaciones sólidas con proveedores, tanto locales como internacionales, asegura eficiencia operativa, reduciendo costos y tiempos, lo que mejora la competitividad en mercados globales.

Las sinergias tecnológicas también juegan un papel cada vez más importante. En sectores como la educación, la telemedicina y el diseño arquitectónico, colaborar con centros de investigación y universidades permite a las empresas acceder a tecnologías avanzadas y conocimientos especializados, impulsando la innovación y mejorando su capacidad para responder a las necesidades del mercado.

En resumen, la inserción en cadenas de valor, el networking estratégico, la optimización de la cadena de suministro y las sinergias tecnológicas son acciones clave para la internacionalización de las mipymes colombianas. Combinadas con estrategias personalizadas y la inversión en tecnologías emergentes, estas iniciativas son esenciales para mejorar la competitividad y asegurar el éxito en los mercados globales. ¡Es el momento de conectar, colaborar e innovar!

## 9. ALIANZAS CON EMPRESAS LÍDERES (ANCLA) PARA ACELERAR LA INTERNACIONALIZACIÓN: MOTOR PARA LAS MIPYMES

●●● Las alianzas estratégicas con empresas ancla son esenciales para impulsar el desarrollo de las mipymes, ofreciendo oportunidades de negocio, transferencia de conocimiento, acceso a nuevos mercados y fortalecimiento de capacidades. Las empresas ancla son entidades líderes, generalmente con presencia consolidada en mercados internacionales, lo que les permite facilitar la adaptación de las empresas más pequeñas a entornos extranjeros.

Estas alianzas son clave porque las empresas ancla comprenden las necesidades del mercado y los inversionistas. Al colaborar con las mipymes, buscan mejorar sus capacidades, convirtiéndolas en participantes más atractivos en las cadenas productivas. Esta sinergia no solo ayuda a las empresas más pequeñas a acceder a recursos y conocimientos, sino que también favorece una integración efectiva en circuitos comerciales más amplios.

Trabajar con empresas ancla permite a las mipymes integrarse de manera más eficiente en cadenas de suministro y adquirir información crucial sobre regulaciones y prácticas locales, lo que mejora su competitividad. Este enfoque también fortalece su capacidad para innovar y expandirse, maximizando su potencial en mercados globales.

Los programas de encadenamientos promovidos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Colombia Productiva han demostrado el impacto positivo de estas colaboraciones.

Las empresas participantes han aumentado su crecimiento y sofisticación al trabajar con empresas ancla, ganando acceso a tecnologías avanzadas y mejores prácticas que, de otro modo, serían inaccesibles.

Las empresas ancla, al estar posicionadas en múltiples mercados, ofrecen a las mipymes una oportunidad única para ampliar su alcance. Esto les permite ingresar a mercados extranjeros que serían difíciles de alcanzar sin este respaldo, reduciendo los riesgos de la transición.

En resumen, la relación entre las empresas ancla y las mipymes beneficia a ambas partes, especialmente al crecimiento de las últimas. Las anclas no solo impulsan su desarrollo mediante oportunidades de negocio y transferencia de conocimiento, sino que también actúan como motores de desarrollo regional, generando empleo y dinamismo económico. Se anima a las mipymes a buscar estas alianzas como un paso estratégico hacia una internacionalización exitosa y sostenible. ¡Conéctese, colabore y crezca!

## **10. FUENTES DE FINANCIAMIENTO PARA LA EXPANSIÓN GLOBAL: RESPALDO CRUCIAL PARA LA INTERNACIONALIZACIÓN**

●●● El proceso de internacionalización en las empresas de Servicios Basados en Conocimiento exige, además de una planificación estratégica meticulosa, un respaldo financiero sólido que cubra los costos asociados con la expansión hacia mercados internacionales.

Estos gastos pueden abarcar desde la adaptación a normativas locales hasta inversiones en marketing, lo que resalta la necesidad de diversificar las fuentes de financiamiento disponibles.

Es vital explorar diversas opciones, incluyendo préstamos bancarios, inversiones de capital de riesgo, fondos de inversión y subvenciones gubernamentales. La combinación de estas alternativas puede garantizar un crecimiento sostenible en mercados externos, permitiendo a las empresas establecerse exitosamente y consolidar su posición a largo plazo.

La necesidad de contar con un soporte financiero robusto es innegable, ya que no solo ayuda a cubrir costos operativos, sino que también potencia la competitividad global de las mipymes colombianas. Sin este respaldo, muchas empresas enfrentan dificultades para llevar a cabo sus planes de expansión.

Otra estrategia clave es aprovechar los Tratados de Libre Comercio (TLC) y acuerdos internacionales, que simplifican los procesos de entrada y permiten reducir las barreras arancelarias. Colombia, con su amplia red de acuerdos comerciales, presenta oportunidades significativas para las mipymes, particularmente en mercados con preferencias arancelarias establecidas.

De acuerdo con el informe 'Dinámica de Financiamiento Empresarial 2023' de la Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF), el 23 % de las empresas que buscaron financiación gubernamental para la internacionalización accedieron a líneas de Bancóldex, un 18 % obtuvieron recursos del Fondo Nacional de Garantías, y un 12 % recibieron apoyo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Estas cifras reflejan la importancia de acceder a recursos financieros específicos para emprender actividades de internacionalización.

Es fundamental que las empresas se mantengan alerta ante las convocatorias de entidades que promueven el desarrollo empresarial, como

Colombia Productiva, que frecuentemente ofrece recursos de cofinanciación para apoyar la inserción en cadenas globales de valor. Programas como 'Encadenamientos productivos de servicios' y 'Clúster de servicios más sofisticados' son ejemplos de estas iniciativas.

En conclusión, una combinación adecuada de financiamiento, y el aprovechamiento de tratados comerciales y subvenciones gubernamentales son pilares fundamentales en el proceso de internacionalización de las mipymes de SBC. Estas estrategias integradas permiten no solo la entrada a nuevos mercados, sino también la consolidación de su presencia y un crecimiento sostenible.

**¡Empodere su empresa y explore todas las opciones disponibles para llevar su negocio al siguiente nivel!**



# CASOS DE ÉXITO



## ANTIOQUIA

# CORPORACIÓN INTERSOFTWARE: TALENTO COLOMBIANO ABRIÉNDOSE PASO EN ESTADOS UNIDOS

●●● La Corporación Intersoftware, con sede en Medellín, es una iniciativa que agrupa a 27 empresas del sector de software y aplicaciones con el objetivo de impulsar su desarrollo económico. A través de sinergias en red y relaciones estratégicas con actores tanto públicos como privados, la Corporación ha fortalecido su posicionamiento dentro del ecosistema de innovación y competitividad del país. Sus servicios abarcan desde el desarrollo de software hasta seguridad informática, comercio electrónico y soluciones de inteligencia de negocios, entre otros.

Como parte de su proceso de crecimiento, Intersoftware y las empresas que la conforman identificaron cuatro grandes retos: la necesidad de sofisticar sus productos y servicios para adaptarse a las dinámicas cambiantes del mercado, mejorar las competencias en la creación de modelos de negocio rentables, afrontar la escasez de talento humano en un entorno altamente competitivo e incrementar la internacionalización de sus servicios.

Con el apoyo del programa 'Clúster de servicios más sofisticados' del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Colombia Productiva, la Corporación recibió asistencia técnica especializada que incluyó un análisis detallado del perfil de la iniciativa clúster, la identificación de sus necesidades y el diseño de una hoja de ruta estratégica para abordar los retos planteados.



Además, a través de este programa, la Corporación obtuvo recursos de cofinanciación para crear un modelo de negocio asociativo que facilitara la comercialización de soluciones TI en Estados Unidos. Esto incluyó la realización de una misión comercial a Austin, Texas, y la publicación de un catálogo web con la oferta de servicios de las 27 empresas.

Como resultado del proyecto, las empresas que componen la Corporación se asociaron y crearon la comercializadora NEIA Software LLC, con sede en Estados Unidos, ingresando con éxito a este mercado.

Entre los logros más destacados, se observó un incremento del 36,4 % en las ventas de las empresas en promedio, un crecimiento del 217,8 % en las exportaciones (alcanzando los USD 420.499) y un aumento del 26,8 % en el número de empleados por empresa.

La Corporación Intersoftware no solo logró sofisticar su oferta, sino que también se posicionó como un referente en la internacionalización de servicios tecnológicos, demostrando cómo el talento colombiano puede abrir nuevos mercados.

Escanea el código QR para acceder a más información sobre este caso de éxito





## SANTANDER

# CENTRO DE ORIENTACIÓN DIANA RODRÍGUEZ: TELEMEDICINA PARA AYUDAR A MÁS PERSONAS

●●● El Centro de Orientación Diana Rodríguez SAS es una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) ubicada en Bucaramanga, especializada en psicología integral. Ofrece una amplia gama de servicios, que van desde consultas externas en psicología, psiquiatría y neuropsicología, hasta talleres y apoyo psicológico para empresas e instituciones educativas.

Tras la pandemia de COVID-19, la IPS enfrentó importantes desafíos relacionados con la digitalización. Sus servicios de psicoterapia estaban diseñados exclusivamente para la modalidad presencial, y los procesos de atención y comunicación presentaban algunas deficiencias, lo que dificultaba su acceso a mercados internacionales.

En este contexto, el Centro participó en el programa 'Encadenamientos productivos de servicios', liderado por el MinCIT y Colombia Productiva. Gracias a este programa, recibió apoyo técnico especializado y recursos de cofinanciación para identificar oportunidades de encadenamiento productivo, generar alianzas estratégicas y poner en marcha un proyecto orientado, principalmente, a la digitalización de su atención.

Con este apoyo, el Centro desarrolló un servicio de psicoterapia en modalidad de telemedicina mediante la digitalización de procesos.



También implementó un chatbot en WhatsApp para mejorar la atención y el agendamiento de citas, y comenzó a expandir su presencia en mercados como Estados Unidos, Canadá y Australia, con un enfoque específico en emigrantes colombianos.

Además, el Centro lanzó una plataforma web para consultas virtuales, con módulos especializados tanto para pacientes como para profesionales y administradores.

Gracias a estas mejoras, las ventas del Centro aumentaron un 16 % en 2023, impulsadas por el incremento en el número de consultas realizadas. También experimentó un aumento en su productividad, reduciendo el tiempo promedio entre el agendamiento y la asistencia a citas de 5 a 3 días, y aumentando en un 36 % la finalización de procesos terapéuticos.

De esta manera, el Centro de Orientación Diana Rodríguez no solo modernizó su oferta de servicios, sino que también incrementó su competitividad en el sector salud. La digitalización y optimización de procesos le permitieron diversificar sus fuentes de ingresos, mejorar la atención al paciente y sentar las bases para su expansión internacional.

Escanea el código QR para acceder a más información sobre este caso de éxito



## RISARALDA

### IMOTRIZ GROUP: UNA PLATAFORMA DE COLOMBIA PARA LATINOAMÉRICA

●●● Imotriz Group S.A.S., ubicada en Risaralda, se especializa en el desarrollo de plataformas dedicadas a la comercialización de autopartes. Ha logrado un sólido reconocimiento en el sector automotriz gracias a la experiencia de sus socios en la industria. Su oferta incluye la creación de marketplaces para autopartes, comercio al por mayor y servicios de consultoría en gestión.



Antes de participar en el programa 'Productividad para la Internacionalización' del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Colombia Productiva, Imotriz enfrentaba varios retos para establecer una operación internacional sostenible. Uno de los principales desafíos era la falta de un modelo probado que asegurara ingresos estables en mercados extranjeros, así como la necesidad de optimizar sus procesos logísticos para lograr eficiencia en su operación.

En este programa la empresa recibió asistencia técnica personalizada para redefinir su modelo de negocio. Esto incluyó la estructuración de sus servicios en tres categorías clave: tiendas virtuales tradicionales, un marketplace de autopartes iMotriz y el chatbot iMotriz Go para WhatsApp.

Además, recibió consultoría especializada en aspectos clave de internacionalización y análisis de mercados objetivo, con énfasis en expandir sus servicios a Latinoamérica.

Como resultado, Imotriz mejoró el relacionamiento con los actores de su cadena de suministro, fortaleciendo la coordinación entre importadores, mayoristas y tiendas de repuestos. Esto le permitió expandirse con éxito en los mercados de Ecuador y México.

Además, su marketplace experimentó un notable crecimiento, sumando más de 3.500 nuevos usuarios en solo dos meses, consolidándose como uno de los más importantes en la región.

Estas mejoras impulsaron un aumento del 57,7 % en sus ventas, permitieron la sofisticación de su oferta de servicios, sofisticaron su modelo de negocios y abrieron un camino hacia la internacionalización exitosa.

Escanea el código QR para acceder a más información sobre este caso de éxito



## TOLIMA

# TOLIMA COMUNICACIONES Y MEDIOS: LO DIGITAL COMO BASE PARA LA EXPANSIÓN

●●● Ubicada en Ibagué, Tolima Comunicaciones y Medios es una microempresa especializada en producción audiovisual y telecomunicaciones. A través de su canal regional P&C, ofrece servicios de radiodifusión, televisión, cinematografía y publicidad, destacándose por su capacidad de promover la cultura y el comercio tanto en medios digitales como convencionales.

Aunque la empresa gozaba de un buen posicionamiento en el departamento, enfrentaba varios desafíos: bajos niveles de audiencia digital, escasa captación de clientes potenciales y falta de herramientas modernas para adaptarse a los cambios tecnológicos.

Para superar estos retos, la empresa decidió participar en el programa 'Encadenamientos productivos de servicios', impulsado por MinCIT y Colombia Productiva.

Como resultado, Tolima Comunicaciones implementó un proyecto que le permitió mejorar las competencias de su personal, acelerar su transformación digital, aumentar su producción de contenidos e incrementar sus ventas, con un enfoque claro hacia la internacionalización.

La empresa renovó su página web, incluyendo la transmisión en vivo de contenidos y facilitando la interacción con los usuarios. También modernizó sus redes sociales con diseños y funcionalidades optimizadas y adquirió un software avanzado para la difusión profesional de contenidos en múltiples plataformas.



Además, los colaboradores recibieron asesoría en marketing digital y generación de contenidos, y se desarrolló un manual para la gestión de activos digitales. También se concretó una alianza estratégica con AIR (Alianza Internacional de Radio), con la cual se ganó visibilidad en el mercado estadounidense.

Gracias a estas mejoras, las ventas aumentaron un 193 % y las visitas a la web incrementaron en un 47 %, llegando así a un mayor número de clientes potenciales.

En conclusión, Tolima Comunicaciones y Medios logró sofisticar sus activos digitales, fortalecer su presencia en el mercado nacional e internacional y posicionarse como un referente en el sector audiovisual en el Tolima.

Escanea el código QR para acceder a más información sobre este caso de éxito



## SANTANDER

### INTI SOLUCIONES: CONSTANCIA PARA ACCEDER A MERCADOS INTERNACIONALES



●●● Inti Soluciones (antes Isoluciones), es una microempresa ubicada en Floridablanca, especializada en consultoría, outsourcing, formación y auditoría en sistemas de gestión empresarial. La compañía se enfoca en promover la innovación, descubrir nuevas oportunidades de negocio y fortalecer la productividad de sus clientes.

Inti Soluciones participó en todos los ciclos del programa 'Productividad para la Internacionalización' del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Colombia Productiva. Gracias a este programa, recibió acompañamiento especializado para definir y seguir una hoja de ruta que le permitió aumentar su eficiencia y expandirse hacia mercados internacionales, especialmente en Latinoamérica.

En el primer ciclo, la empresa profundizó en el conocimiento del mercado objetivo y marketing para Perú, desarrollando estrategias digitales y ajustando su modelo de negocio. En el segundo ciclo, se centró en la planificación de la estrategia operativa para su internacionalización, incluyendo una hoja de ruta detallada y acceso a plataformas de licitación internacional. Finalmente, en el tercer ciclo, rediseñó su modelo de negocio, enfocándose en mercados como República Dominicana y optimizando sus herramientas digitales y comerciales.

Como resultado de su participación en el programa, la empresa accedió a plataformas internacionales de licitación, actualizó su página web con funcionalidades SEO (Optimización para motores de búsqueda), Google Analytics y diseño orientado a servicios exportables. Además, creó estrategias digitales para captar clientes potenciales y fortaleció su modelo de negocio, adaptando su propuesta de valor a los mercados internacionales.

Estos esfuerzos contribuyeron al crecimiento de la empresa reflejado en un aumento de sus ventas del 121 % en el segundo ciclo y de 1.263 % en el tercero. Además, Inti Soluciones inició sus exportaciones a Ecuador y Perú.

En resumen, Inti Soluciones no solo mejoró sus ingresos, sino que se posicionó como un referente en consultoría y gestión empresarial, transformando sus capacidades internas y expandiendo su presencia en mercados internacionales.

Escanea el código QR para acceder a más información sobre este caso de éxito



## ATLÁNTICO

### CLÚSTER DE SALUD DEL ATLÁNTICO: COLABORACIÓN PARA MEJORAR LA OFERTA DE SERVICIOS

●●● El Clúster de Salud del Atlántico, liderado por la Cámara de Comercio de Barranquilla, agrupa a 11 empresas del sector salud comprometidas con la transformación digital y la modernización de sus servicios. Estas empresas incluyen clínicas, hospitales, laboratorios y centros de diagnóstico, todos trabajando para proteger y promover la salud a través de la innovación en telemedicina y el uso de tecnologías avanzadas en información y comunicación.

Con el objetivo de llevar más servicios de salud a los colombianos de la Región Caribe y expandirse a nuevos mercados, las empresas del clúster presentaron un proyecto al programa ‘Clúster de servicios más sofisticados’. Este proyecto buscaba superar retos como un débil enfoque en salud digital, infraestructura tecnológica limitada, falta de cohesión y escaso conocimiento del mercado.

Gracias al programa, el clúster recibió acompañamiento especializado para desarrollar una hoja de ruta para la transformación digital y realizó un benchmarking internacional virtual para identificar tendencias globales. Además, obtuvo recursos de cofinanciación para ejecutar el proyecto denominado “Sofisticación de los Servicios de Salud Digital para el Desarrollo de Nuevos Modelos de Negocios en el Clúster Salud del Atlántico”.

La intervención tuvo un impacto significativo en las empresas del clúster. En términos de transformación digital, se implementó una plataforma con inteligencia artificial para la integración de datos clínicos y la conexión asíncrona entre médicos y pacientes.



También se desarrolló una metodología para guiar el proceso de transformación digital en las empresas del clúster y se organizó una mesa operativa de gobernanza en transformación digital, con cinco grupos de trabajo en áreas clave como calidad, financiación e internacionalización.

En cuanto a nuevas oportunidades de negocio, las empresas del clúster adoptaron la plataforma de telemedicina asíncrona ampliando su portafolio de servicios, incrementando sus ventas en un 4 %. Empresas como Procrear, Meditel y Contacta fortalecieron su capacidad para atender mercados internacionales.

El Clúster de Salud (Telemedicina) de la Cámara de Comercio de Barranquilla demuestra cómo la colaboración, la tecnología y una visión estratégica pueden transformar el sector salud. Gracias al programa, las empresas participantes ahora cuentan con herramientas digitales avanzadas, mejores capacidades de exportación y un modelo de negocio innovador que les permite competir en un entorno global cada vez más digitalizado.

Escanea el código QR para acceder a más información sobre este caso de éxito









Escanea este QR para descargar  
una versión digital de esta guía.