

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

**DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA EL CENTRO DE  
DESARROLLO EMPRESARIAL DE PAMPLONA, BAJO LOS  
LINEAMIENTOS DEL MANUAL OPERATIVO DE LOS CENTROS DE  
DESARROLLO, EMITIDO POR EL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA  
Y TURISMO.**

**ANDREA CAROLINA ARCE CARRERA**

**CÓDIGO 1094276685**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES**

**ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**PAMPLONA 2018**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

**DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA EL CENTRO DE  
DESARROLLO EMPRESARIAL DE PAMPLONA, BAJO LOS  
LINEAMIENTOS DEL MANUAL OPERATIVO DE LOS CENTROS DE  
DESARROLLO, EMITIDO POR EL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA  
Y TURISMO.**

**ANDREA CAROLINA ARCE CARRERA**

**CÓDIGO 1094276685**

**Informe presentado como requisito final para optar a título de  
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS**

**AGDA ZULUAGA**

**DOCENTE**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES**

**ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**PAMPLONA 2018**

## **Dedicatoria**

### **A Dios.**

A él primeramente, por haberme regalado salud, paciencia y permitirme tocar la recta final de una meta más en mi vida.

### **A mi madre y hermano.**

Porque son mi motor, mi impulso, mi vida y mis ganas de seguir luchando y superarme cada día por mis objetivos y proyectos de vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

Han pasado varios meses que han estado llenos de dedicación, aprendizaje y experiencias; hoy escribo en esta parte, mis agradecimientos a las personas que intervinieron significativamente en el desarrollo de mi propuesta. Donde le doy las gracias al Doc. Álvaro Parada por su gran apoyo, oportunidad y lecciones de vida; a la Doc. Agda Zuluaga por su asesoramiento, disposición y tiempo ofrecido. Realmente han sido una pieza clave, que me brindaron las herramientas necesarias para completar mi trabajo de Grado. ¡Mil gracias!

Le agradezco a mi madre, por ser la promotora de mi iniciativa, mi motor, la que me ha impulsado a ser una mejor versión de mi cada día, y por brindarme su comprensión y apoyo en todos estos años en el proceso de mi desarrollo profesional. Mil gracias a ella, quien estuvo tan pendiente de mí y me dio siempre ánimos.

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág</b>
RESUMEN	10
ABSTRAC	10
INTRODUCCIÓN	11
1. CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE PAMPLONA	12
1.1 RESEÑA HISTÓRICO	12
1.1.1 Historia del Small Business Development Center (SBDC), EE.UU	12
1.1.2 Small Business Development Center (SBDC) en Colombia	14
1.1.3 Centro de Desarrollo Empresarial (CDE) En la Ciudad de Pamplona	15
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS	16
1.2.1 Misión	16
1.2.2 Visión	16
1.2.3 Valores	16
1.2.4 Objetivos del CDE	17
1.2.5 Organigrama del Centro de Desarrollo Empresarial	17
1.3 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO	18
1.3.1 Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona	18
1.4 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA	18
1.4.1 Centro de Desarrollo Empresarial	18
1.5 DIAGNOSTICO	18
1.6 ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA	19
1.6.1 Título	19
1.6.2 Objetivos	19
1.6.2.1 General	19
1.6.2.2 Específicos	19
1.6.3 Justificación	20
1.6.4 Cronograma de Actividades	21

2. PROPUESTA DE LA PRÁCTICA: PARA EL CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE PAMPLONA	22
2.1 DECLARACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y OBJETIVOS DEL CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE PAMPLONA	22
2.1.1 Misión	22
2.1.2 Visión	22
2.1.3 Valores	23
2.1.4 Objetivos del CDE	23
2.2 DISEÑO DEL LOGO Y SLOGAN	23
2.2.1 Logo	23
2.2.2 Slogan	25
2.3 DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE PAMPLONA	25
2.3.1 Organigrama	25
2.3.2 Cargos del Centro de Desarrollo Empresarial	26
2.3.3 Áreas Funcionales del Centro de Desarrollo Empresarial	27
2.3.3.1 Área de Servicios	27
2.3.3.2 Área de Mercadeo	28
2.3.3.3 Área Administrativa	28
2.4 DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES PARA CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE PAMPLONA	28
3. RESULTADOS DE LA PRÁCTICA	30
3.1 ACTIVIDADES DE APOYO EN GESTIÓN, SOPORTE TÉCNICO Y LOGÍSTICO	30
CONCLUSIONES	34
RECOMENDACIONES	35
ALCANCES DE LA PRÁCTICA	36
BIBLIOGRAFÍA	37
ANEXOS	38

## LISTAS DE TABLAS

	<b>Pág</b>
Tabla 1. Cronograma de Actividades	21
Tabla 2. Cronograma de la visitas a los Municipios	30

## LISTA DE GRÁFICOS

	<b>Pág</b>
Figura 1. Organigrama del Centro de Desarrollo Empresarial	17
Figura 2. Diseño de Logo	24
Figura 3. Diseño del Organigrama del Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona	26

## TABLA DE ANEXOS

	<b>Pág</b>
Anexo 1. Manual de Funciones con su Cargo, perfil y funciones	39
Anexo 2. Evidencia de Carta	46
Anexo 3. Visita al municipio de Toledo	47
Anexo 4. Visita al Municipio de Labateca	47
Anexo 5. Visita al Municipio de Chitagá	47
Anexo 6. Actualización base de datos de la región	48
Anexo 7. Diagrama de Flujo	49
Anexo 8. Formato 00: Creación del contacto	50
Anexo 9. Formato 01: Registro del Cliente	50
Anexo 10. Formato: Diagnostico a la empresa	50
Anexo 11. Formato: Diagnostico/Evaluación idea de negocio	51
Anexo 12. Diapositivas informativas para el Centro	52

## **RESUMEN**

El presente trabajo, describe el diseño de la Estructura Organizacional para el Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona, bajo los lineamientos del Manual Operativo de los Centros de Desarrollo emitido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCit).

La estructura Organizacional del Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona, requiere de elementos que permitan el desarrollo de sus actividades y cumplimiento de sus funciones, para lograr los objetivos propuestos. Estos elementos se componen de recursos materiales, económicos, tecnológicos y del talento humano. Administrar estos recursos precisa de instrumentos o directrices que soporten la realización de tareas diarias, de comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativa.

En este sentido, la estructura organizacional para el Centro de Desarrollo Empresarial se convierte en el marco bajo el cual el Centro de Desarrollo define principios, políticas, estrategias, procedimientos y normas para su desenvolvimiento y desarrollo normal de sus actividades cotidianas.

La estructura organizacional del Centro de Desarrollo Empresarial, se define según las necesidades, complejidad y las circunstancias específicas de funcionamiento y que adicionalmente procure cumplimiento a normas externas, legales e institucionales.

## **ABSTRAC**

The present work describes the design of the Organizational Structure for the Business Development Center of Pamplona, under the guidelines of the Operational Manual of the Development Centers issued by the Ministry of Commerce, Industry and Tourism (MinCit).

The organizational structure of the Business Development Center of Pamplona, requires elements that allow the development of its activities and fulfillment of its functions, so that the proposed objectives. These elements are composed of material, economic, technological and human talent resources. Manage these precise resources of instruments or guidelines that support the performance of daily tasks, communication, coordination, management and administrative evaluation.

In this sense, the organizational structure for the Business Development Center becomes the framework under which the Development Center defines principles, policies, strategies, procedures and norms for its normal development and development of its daily activities.

The organizational structure of the Business Development Center is defined according to the needs, complexity and specific operating circumstances and which additionally seeks to comply with external, legal and institutional standards.

## INTRODUCCIÓN

El modelo Small Business Development Center (SBDC), hace parte de una iniciativa de los Estados Unidos que surgió hace 36 años, que ha sido reconocido como la principal fuente de asesoría técnica y administrativa para las pequeñas empresas. Este modelo se ha expandido a lo largo del hemisferio, incluyendo el territorio colombiano, donde fue adaptado de acuerdo a las necesidades de su contexto y país.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, implemento el modelo de Small Business Development Center (SBDC), para apoyar a las Mipymes e impulsar el crecimiento empresarial, económico, cultural y social, por medio de un programa integral de servicios, que incentiven la oportunidad, el emprendimiento, fortalecimiento y la mejora de las prácticas empresariales. Esta decisión se formalizó en la ciudad de Cali el 23 de octubre de 2012, en el marco de la reunión Ministerial “Camino para la Prosperidad de las Américas”.

En el 2016 en la Ciudad de Pamplona, bajo la coordinación de la Fundación Ecopetrol para el Desarrollo Regional (FUNDESCAT), se realizó una “prueba piloto para la aceleración agroindustrial,” en la cual trabajaron con 800 empresas comprendidas por los 10 municipios a los que prestó sus servicios el Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona.

Luego de la prueba piloto, la coordinación del Centro de Desarrollo Empresarial, paso a manos de la Universidad de Pamplona, que ha prestado sus servicios activamente, buscando dar continuidad a sus actividades y funcionamiento.

Actualmente tiene como objetivo realizar alianzas estratégicas con los municipios aledaños de la región, para la prestación de sus servicios, y servir de apoyo, como compromiso que tiene con la región.

# **1. CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE PAMPLONA**

## **1.1 RESEÑA HISTÓRICA**

### **1.1.1 Historia del Small Business Development Center (SBDC), EE.UU**

En 1975, William Flewellen, Jr. (de la Universidad de Georgia) y Reed Powell (de la Universidad Politécnica del Estado de California en Pomona), quienes formaron parte del Consejo Asesor Nacional de SBA, comienzan a discutir la necesidad de diseñar un programa que articule los recursos de educación, gobierno y sector privado, para apoyar el desarrollo de pequeñas empresas.

En 1976, Small Business Administration (SBA) implementa un nuevo Programa de Centro de Desarrollo Empresarial de la Universidad (UBDC) financiando una iniciativa piloto en la Universidad Politécnica del Estado de California en Pomona, California.

En 1977, se agregan siete universidades más a la red, en Georgia, California, Misuri, Nebraska, Maine, Florida y Nueva Jersey.

El Senador Gaylord Nelson presenta la Ley del Centro de Desarrollo de Pequeñas Empresas.

En 1979, la red crece a 16 participantes, con la adición de centros en Arkansas, el Distrito de Columbia, Minnesota, Pensilvania, Carolina del Sur, Utah y el Estado de Washington, y se conoce como la red del Centro de Desarrollo de Pequeñas Empresas (SBDC).

Se forma la Asociación de Centros de Desarrollo de Pequeñas Empresas, y Larry Bramlett, Director del Georgia SBDC, se convierte en el primer presidente de la Asociación.

En 1980, el presidente Carter firma una ley que establece la creación de la red de Centros de desarrollo de pequeñas empresas (P.L. 96-302). Massachusetts y Alabama se agregan a la red.

En 1981-1982, Connecticut, Mississippi Kentucky, Iowa, Vermont, West Virginia y Delaware se agregan a la red.

Se establece la Junta Asesora Nacional SBA SBDC.

En 1983-1984, la Small Business Administration (SBA) designa a un Administrador Asociado Adjunto para Asistencia Administrativa (más tarde se lo conocerá como el Administrador Asociado para los SBDC). La Sra. Johnnie Albertson administra el programa nacional en ese puesto durante la mayor parte de los 20 años.

Se inician "Revisiones por pares" y se convierten en el precursor del programa de acreditación / acreditación del SBDC de hoy en día, que está previsto por ley.

Rhode Island, Michigan, Louisiana, Kansas, Illinois, Tennessee, Texas-Arlington, Oregon, New Hampshire, Nueva York (SUNY), Oklahoma, Texas-Houston y Carolina del Norte se suman a la red.

En 1985-1987, Indiana, Nevada, NY (Estado del norte) Dakota del Norte, Puerto Rico, Dakota del Sur, las Islas Vírgenes, Wyoming, Texas-Dallas, Texas-Lubbock, Texas-San Antonio, Ohio, Idaho y Alaska se agregan a la red.

En 1988-1990, Arizona, Colorado, Maryland, Montana, Nuevo México, Hawai y Virginia se agregan a la red.

En 1991, el programa SBDC regresa a California después de una ausencia de varios años, estableciendo por primera vez un programa SBDC en cada estado de la nación.

La Asociación de Centros de Desarrollo de Pequeñas Empresas (ASBDC) organiza su primera Conferencia Nacional de Desarrollo Profesional para SBDC.

En 1993, el Dr. James Chrisman publica el primer informe de impacto económico de SBDC sobre el impacto nacional de la red SBDC de Estados Unidos.

En 2003, se establecen seis programas regionales de SBDC en California, lo que hace un total de 63 programas de SBDC.

En 2013, los SBDC de Estados Unidos ayudan a los clientes de consultoría en profundidad a crear un nuevo trabajo cada 7 minutos; un nuevo negocio cada 33 minutos; \$ 100,000 en ventas cada cuatro minutos; y acceda a \$ 100,000 en capital cada 15 minutos.

La Asociación de Centros de Desarrollo de Pequeñas Empresas (ASBDC) se renombra a sí misma y la red nacional de SBDC como "SBDC de Estados Unidos".

El SBDC 2015 de Estados Unidos celebra su 35 ° Aniversario.

La red SBDC de Estados Unidos comprende casi 1,000 centros en todo el país, brindando consultoría, capacitación y otros servicios a aproximadamente un millón de propietarios de pequeñas empresas y aspirantes a empresarios cada año.

Según el modelo Small Business Development Center (SBDC), se identifican tres clases de usuarios, en tres niveles:

**NIVEL 1 - EMPRENDEDORES:** En este nivel pertenecen cuyas personas, tengan una idea de negocio ya formalizada y estructura, y que sea potencialmente innovadora o creativa.

**NIVEL 2 – EMPRESARIOS:** En este nivel se pueden identificar aquellos empresarios que tengan un negocio o empresa ya sea formal o informal, y acudan al centro con las siguientes necesidades:

- Tienen algún problema en específico e intrínseco que desean que sea resuelto. Puede que estén atravesando alguna crisis, ya sea de carácter financiero, ventas, etc.
- Buscan la oportunidad de expandirse o hacer crecer su negocio.

**NIVEL 3 - GACELAS:** Son aquellas empresas que crecen exponencialmente, aun en tiempos de crisis. Las cuales llegan a considerar un crecimiento anual entre el 20 y 25%.

### 1.1.2 Small Business Development Center (SBDC) en Colombia

En 2013, la Universidad de Texas en San Antonio (UTSA) lanzó la iniciativa de Centros de Desarrollo de Pequeñas Empresas (SBDC) en asociación con el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de Colombia (MinCIT) con el financiamiento del Departamento de Estado de EE. UU. y el apoyo de la agencia de Educación Superior para el Desarrollo (HED) bajo la iniciativa Pathway of Prosperity.

El objetivo de la iniciativa fue transferir, adaptar e implementar el Modelo SBDC en Colombia con el objetivo de crear y expandir el crecimiento de las pequeñas empresas. Los "Centros para el Desarrollo Empresarial" apoyan a las pequeñas empresas nuevas y existentes, a comenzar, expandirse y volverse más competitivas.

Gracias a esta iniciativa, 9 centros para el desarrollo empresarial operan actualmente con el MinCIT, en varias regiones de Colombia.

En 2015, el Servicio Nacional de Aprendizaje de Colombia (SENA) firmó un acuerdo con el Instituto de Desarrollo Económico de UTSA y SBDC Global con el objetivo de crear una red nacional de SBDC en Colombia. SENA, la red más grande de capacitación de la fuerza de trabajo y de la pequeña empresa en Colombia, tiene 117 oficinas ubicadas en toda Colombia, que atienden a más de 9 millones de personas anualmente.

Durante 2016 y 2017, UTSA brindó la consultoría, capacitación y orientación necesarias para la creación de una red nacional de SBDC en las 117 Unidades de Emprendimiento del SENA. Los Centros de Desarrollo Empresarial SENA ayudan a empresarios y propietarios de negocios a establecer y expandir sus negocios a través de un conjunto de servicios de asesoramientos gratuitos y confidenciales. Los servicios incluyen, entre otros, estudios de viabilidad, estrategias comerciales, planificación financiera, marketing, ventas y redes profesionales, todos ellos orientados a la creación y captura de impacto económico.

En 2017, SENA firmó un nuevo acuerdo con UTSA para recibir asistencia para la consolidación e internacionalización de su red. Esta nueva fase de colaboración abre nuevas oportunidades de comercio e inversión en las Américas para las pequeñas empresas de EE. UU. y Colombia a través de SBDCGlobal.com.

El día 14 de Diciembre de 2017 se realizó el lanzamiento de la Red SENA-SBDC conformada por 117 Centros de Desarrollo Empresarial ubicados en los 32 Departamentos de Colombia.

### **1.1.3 Centro de Desarrollo Empresarial (CDE) En la Ciudad de Pamplona**

El Centro de Desarrollo Empresarial (CDE) de Pamplona data sus inicios desde el 20 de noviembre del 2015, bajo la coordinación de la fundación de Ecopetrol – FUNDESCAT, y el acompañamiento de la Cámara de Comercio de Pamplona, la Universidad Nacional a Distancia, la Universidad de Pamplona y la Alcaldía de Pamplona, trabajando bajo la metodología SBDC (Small Business Development Center), con el objetivo de impulsar el desarrollo territorial.

El Centro de Desarrollo Empresarial (CDE) de Pamplona busca generar en Pamplona y sus otros nueve municipios: El crecimiento sostenible y generación de empleo; Proporcionar el crecimiento empresarial; Mejorar la productividad y competitividad de las Mipymes y facilitar el acceso al financiamiento y a nuevos mercados.

En diciembre del 2016, culminó el proyecto “plan piloto para la aceleración agroindustrial,” resaltando como producto la elaboración y aplicación de capacitaciones y asesoría realizada a 800 empresas, comprendidas por los 10 municipios con los que trabajó el Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona.

Por otro lado, en relación a los **servicios y/o actividades** que realiza el Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona se concentra especialmente en tres líneas, las cuales cubren las necesidades observadas y previstas por los emprendedores y empresas o negocios ya establecidos. Las cuales engloban:

- La asesoría técnica individual brindada de carácter individual, confidencial, gratuito y a largo plazo (acompañamiento).
- Capacitaciones que aborden temas de interés para los empresarios de las Mipymes (micros, pequeñas y medianas empresas), dirigidas o transmitidas por los asesores del CDE, voluntarios o del sector privado.
- Investigación de mercado, financiera, técnica, entre otros; adaptada a los requisitos del cliente.

## **1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS**

### **1.2.1 Misión**

Promover procesos de consultoría para la aceleración y promoción del sector productivo, facilitando desarrollo empresarial en los municipios de Pamplona, Pamplonita, Chinácota, Cacota, Chitagá, Toledo, Labateca, Cucutilla y Silos.

### **1.2.2 Visión**

Para el año de 2019 posicionar el CDE como promotor del desarrollo empresarial generando un impacto socioeconómico positivo, en cada uno de los municipios en donde hace presencia.

### **1.2.3 Valores**

- **Servicio:** Compromiso con los usuarios del Centro de Desarrollo empresarial de Pamplona, promoviendo el fortalecimiento de las relaciones en caminadas a un bien común de generar un impacto económico en la región, respondiendo a las necesidades de los empresarios.

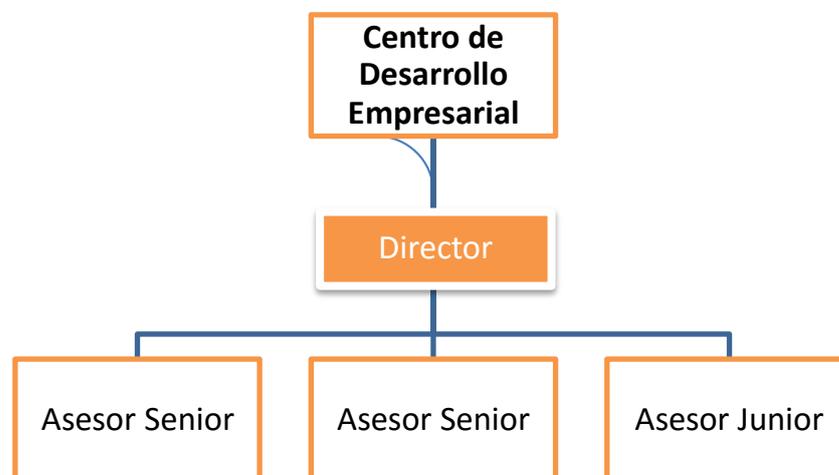
- **Responsabilidad:** Ofrecer servicio de calidad enfocado en las necesidades de los usuarios de forma oportuna y eficiente cumpliendo con la expectativa de los empresarios y emprendedores.
- **Innovación:** Brindar asesoría especializada, capacitación de alta calidad que permite comprender las necesidades y condiciones de la región e impulsar una cultura de la creatividad para realizar procesos de innovación a la medida de nuestros empresarios.
- **Honestidad:** Sentido de rectitud en cada uno de los procesos de capacitación y asesoría empresarial, buscando fortalecer la confianza de los usuarios actuando siempre de manera honesta en cada una de las actividades que desarrolla el Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona.

#### 1.2.4 Objetivos del CDE

- Impulsar el crecimiento empresarial de las unidades productivas de los municipios de Pamplona, Pamplonita, Chinácota, Cacota, Chitagá, Toledo, Labateca, Cucutilla y Silos.
- Apoyar el emprendimiento que conduzca a generar ingresos a los habitantes de los municipios.
- Asesorar el mejoramiento de la gestión general y administrativa de las unidades productivas.

#### 1.2.5 Organigrama del Centro de Desarrollo Empresarial

Figura 1. Organigrama del Centro de Desarrollo Empresarial



**Fuente:** Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona, 2017.

## **1.3 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO**

### **1.3.1 Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona**

El Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona, dirigido por el docente Fernando Brand Camaro, es un espacio físico donde los emprendedores y empresarios reciben gratuitamente asesoría a largo plazo, asistencia técnica, capacitación e investigaciones según la necesidad de cada usuario. Buscando dinamizar el crecimiento y desarrollo de sus negocios, y generar impacto económico a nivel local, regional y nacional.

## **1.4 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA**

### **1.4.1 Centro de Desarrollo Empresarial**

Se asignan diferentes actividades de apoyo de acuerdo a las necesidades del Centro de Desarrollo Empresarial:

- Apoyar al Director y a los asesores en la coordinación, gestión y desarrollo de actividades que organice el Centro.
- Gestionar la comunicación con las personas pertinentes para la programación de visitas informativas.
- Acompañamiento a los asesores en trabajo de campo (zona rural y urbana).
- Apoyo en logística para la recolección de evidencias en eventos o actividades realizadas.
- Servir de apoyo en las investigaciones de mercados, técnicas, administrativas, etc.
- Y demás que se le asignen

## **1.5 DIAGNOSTICO**

En el desarrollo de mis funciones como practicante en el Centro de desarrollo empresarial de Pamplona, se identifica desde la perspectiva como futura Administradora de Empresas la necesidad de establecer la estructura organizacional del Centro de Desarrollo que defina instrumentos y herramientas administrativas que garantice: el alcance de sus objetivos, a través de la coordinación, el control y orden de sus procesos y actividades; la buena comunicación; la planeación del personal requerido, líneas de mando y jerarquización. Razón por la cual, desde mi calidad como practicante, se

plantea el diseño de la Estructura Organizacional para el Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona, bajo los lineamientos del Manual Operativo emitido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

## **1.6 ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA**

### **1.6.1 Título**

Diseño de la Estructura Organizacional para el Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona, bajo los lineamientos del Manual Operativo de los Centros de Desarrollo emitido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

### **1.6.2 Objetivos**

#### **1.6.2.1 General**

Diseñar la Estructura Organizacional para el Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona, bajo los lineamientos del Manual Operativo de los Centros de Desarrollo emitido por el Ministerio De Comercio, Industria Y Turismo.

#### **1.6.2.2 Específicos**

- Plantear la misión, visión, valores y objetivos del Centro de Desarrollo Empresarial de acuerdo a los lineamientos del Manual Operativo y las necesidades del Centro.
- Diseñar el Logo y Slogan del Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona.
- Establecer las áreas funcionales del Centro de Desarrollo Empresarial.
- Diseñar el organigrama, de acuerdo a los lineamientos del Manual Operativo.
- Plantear las áreas funcionales de servicios, mercadeo y administrativo.
- Plantear la misión, visión y valores del área de servicios, mercadeo y administrativa.
- Diseñar el perfil de los cargos de las áreas funcionales de servicios, mercadeo y administrativo.
- Diseñar un Manual de Funciones del Centro de Desarrollo empresarial de acuerdo a los lineamientos del Manual Operativo.

### **1.6.3 Justificación**

Actualmente el Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona, no cuenta con una Estructura Organizacional sujeta a los lineamientos y directrices del Manual Operativo de los Centros de Desarrollo a nivel Nacional emitido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCit). Donde se resalta que sin importar el tamaño de cualquier organización o empresa, es necesario que cuente con una Estructura Organizacional, ya que esto permite alcanzar los objetivos y metas de la organización o empresa, a través de la coordinación e integración de las actividades y procesos. Por lo cual, es de vital importancia tener claro sus actividades, servicios, jerarquías, líneas de mando, procesos y funciones; ya que de ahí deriva la responsabilidad de cada persona que integra el Centro, y garantiza el óptimo funcionamiento delo mismo, viéndose reflejado en su desempeño.

La existencia de una Estructura Organizacional, en relación a la división del trabajo y el manual de funciones, le aseguraría al Centro una buena planeación y conocimiento del personal requerido, el personal adecuado en los puestos adecuados, que los individuos o áreas que necesitan coordinar sus esfuerzos tengan líneas de comunicación que estén integradas en la estructura, que el personal conozca sus responsabilidades y a quién deben rendirle cuentas, entre otras.

Por consiguiente, se propone el Diseño de la Estructura Organizacional para el Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona, bajo los lineamientos del Manual Operativo del SBDC.

### 1.6.4 Cronograma de Actividades

**Tabla 2. Cronograma de Actividades**

TIEMPO	FEBRERO		MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO	
	S1	S2	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2
Observación																
Diagnostico																
Formulación de la propuesta																
Se recopiló información sobre que es la estructura organizacional.																
Investigar la importancia de la estructura organizacional.																
Investigar que es un organigrama, y sus tipos.																
Investigar sobre la departamentalización o áreas de una empresa.																
Realizar una propuesta de las áreas recomendadas para el Centro, según sus necesidades y acorde al Manual de Operativo.																
Elaborar el diseño del organigrama propuesto para el Centro.																
Realizar un bosquejo de la misión, visión, valores y objetivos del Centro.																
Elaborar un diseño del Logo y slogan para el Centro de Desarrollo.																
Plantear y describir las áreas propuestas para el Centro.																
Elaborar el Manual de Funciones																

**Fuente:** Elaboración propia, 2018

## **2. PROPUESTA DE LA PRACTICA: PARA EL CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE PAMPLONA**

### **2.1 DECLARACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y OBJETIVOS DEL CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE PAMPLONA**

Cualquiera que sea la actividad que desempeñe cualquier clase de organización o empresa en relación a la producción/prestación de sus productos o servicios, es de vital importancia que tenga una misión clara, una visión estratégica y unos valores bien definidos, los cuales estén direccionados a conseguir el éxito que espera. Por otra parte, esto le permitirá a cualquier organización definir cómo va alcanzar lo que quiere lograr, posibilitándole conocer y percibir todas las líneas laborales que se van a manejar y las personas necesarias para ello.

Ya que son aspectos de gran importancia, es indispensable por lo tanto, que el Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona tenga claro: ¿cuál es su motivo, propósito y razón de su existencia? Para donde desea llegar, como se visualiza a nivel local, de sus clientes e internamente.

De tal modo que se plantea el diseño de la misión, visión, valores y objetivos del Centro de Desarrollo Empresarial, bajo los lineamientos del Manual Operativo de los Centros de Desarrollo emitido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCit).

#### **2.1.1 Misión**

Promover el crecimiento y desarrollo del sector empresarial, a través de la consultoría y acompañamiento permanente a los empresarios, que contribuya al fortalecimiento y desarrollo de las Mipymes en los municipios de Pamplona, Pamplonita, Chinácota, Cacota, Chitagá, Toledo, Labateca, Cucutilla y Silos.

#### **2.1.2 Visión**

El Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona será reconocido por su compromiso con la región, y como ente impulsador del crecimiento y desarrollo del sector empresarial y económico.

### 2.1.3 Valores

- **Servicio:** Responder de manera oportuna a las necesidades del usuario, con un servicio de calidad, eficiente y eficaz.
- **Compromiso:** Capacidad y disposición de todos los que conforman el Centro de Desarrollo Empresarial, para el cumplimiento de sus objetivos y metas establecidas.
- **Responsabilidad:** Facultad de responder a las necesidades del usuarios, oportuna y eficientemente cumpliendo con sus expectativas y sugerencias previstas.
- **Honestidad:** Poseer sentido de rectitud e integridad moral en cada uno de los procesos ejercidos por el Centro de Desarrollo empresarial. Buscando generar un vínculo de confianza y claridad para con los usuarios.
- **Tolerancia:** Se acepta la diversidad de pensamientos y apreciaciones con la finalidad de encontrar alternativas y soluciones comunes, con los usuarios.

### 2.1.4 Objetivos del CDE

Incentivar el crecimiento del sector empresarial y económico del municipio de Pamplona y sus municipios aledaños, a través de:

- La creación de empresas y su formalización.
- El fortalecimiento de la gestión empresarial y administrativa.
- Mejoramiento de la productividad.
- La generación de procesos de innovación y sostenibilidad.

## 2.2 DISEÑO DEL LOGO Y SLOGAN

### 2.2.1 Logo

A partir de la definición de logotipo o logo de una empresa, entendido como el diseño gráfico construido generalmente por letras, símbolos o signos, que tiene como objetivo representar a una empresa o marca, que proporciona un factor distintivo, en relación a las demás empresas o la competencia, se diseña el logo para el Centro de Desarrollo Empresarial, tomando como referencia los colores institucionales de la Universidad de Pamplona, como se observa en la Figura 2.

**Figura 2. Diseño de Logo**



**Fuente:** Diana Villamizar; Andrea Arce, 2018

La idea del diseño del logo, es transmitir un mensaje claro. Que se quiere alcanzar, a través de la transmisión de su nombre completo, con la intención de generar una mayor asociación en la mente de los usuarios.

El diseño como se observa, se destaca por colores vivos, sobrios y sencillos. Por consiguiente, se usó el color rojo-vino tinto, azul, morado y verde, por las siguientes razones:

- **Azul:** El color azul expresa profesionalismo, conocimiento, seriedad y confianza, es un color utilizado para convencer a las personas a depositar su confianza, es por esta razón que el azul es un color resaltante en el diseño del logo.
- **Vino Tinto-Rojo:** El color vinotino expresa el poder y la acción.. Este color aporta también confianza en sí mismo, coraje, valentía y una actitud optimista ante la vida. Cualidades de las cuales el Centro debe apropiarse, y desea transmitir.
- **Morado:** El morado es un color que alienta actividades creativas y busca inspiración y originalidad, a través de sus esfuerzos creativos. Le gusta ser único, individual e independiente, no uno de la multitud. Artistas, músicos, escritores, poetas y los psíquicos están inspirados en este color, y su magia y misterio.
- **Verde:** Se eligió este color, porque que está íntimamente relacionado con la naturaleza, lo cual representa para el Centro, el acompañamiento que prestara en proyectos productivos principalmente relacionado con el agro o del sector productivo primario.

### **2.2.2 Slogan**

Es aquella frase que se convertirá en el lema del Centro. Este debe ser impactante, original y lo más importante, corto, pero significativo. Se determinó que el slogan del Centro será: **“Comprometidos con la Región.”**

Porque el Centro de Desarrollo Empresarial, adquiere un compromiso con la región, desde el primer contacto que tiene con el usuario.

## **2.3 DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE PAMPLONA**

La “estructura organizacional,” para cualquier organización y empresa, siempre será un punto clave, el cual define como se va a organizar la organización en relación a sus procesos, cuál es la jerarquía, sus líneas de mando, organigramas y departamentalizaciones.

Las organizaciones deben contar con una estructura organizacional de acuerdo a todas las actividades o tareas que pretenden realizar, a través de una correcta estructura que le permita establecer sus áreas, cargos y funciones con el fin de producir sus servicios/productos, mediante un orden y un adecuado control, para alcanzar sus metas y objetivos.

Por lo cual, se sugiere el diseño de la Estructura Organizacional para el Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona, bajo los lineamientos del Manual Operativo de los Centros de Desarrollo publicado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCit).

### **2.3.1 Organigrama**

Los organigramas son representaciones gráficas, se les llama líneas funcionales debido a que la división del trabajo, las líneas de autoridad y comunicación se representan de forma gráfica. Se pueden identificar cinco tipos de organigramas, según Franklin (2006), que son: por su finalidad, ámbito, contenido, distribución gráfica y por el tipo de naturaleza.

Por lo anterior, se decide proponer el diseño del organigrama basado en un organigrama radial que es del tipo: “por su distribución gráfica.” Que tiene objetivo resaltar la importancia del trabajo en equipo para el buen funcionamiento del Centro de Desarrollo Empresarial.

**Figura 3. Diseño del Organigrama del Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona**



**Fuente:** Elaboración propia, 2018

Es importante resaltar en el organigrama, la identificación de la unidad de máxima autoridad que se ubica en el centro del mismo, como se observa en la Figura 3, y se denomina Órgano Directivo del Centro de Desarrollo Empresarial, indicando que, la autoridad será en menor medida, conforme más alejada del centro se encuentre, pero que a su vez el desarrollo de las funciones se ajustan a las directrices emanadas por este órgano directivo y están sujetas al cumplimiento de los objetivos propuestos.

### **2.3.2 Cargos del Centro de Desarrollo Empresarial**

Los cargos del Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona, de acuerdo a la propuesta de implementación, se planteó de la siguiente manera::

- **Órgano Directivo:** Estará conformado por un representante de cada una de las **entidades socias del Centro**, el cual es el encargado o quien toma las decisiones, para el funcionamiento del Centro de conformidad con lo establecido al Manual Operativo.
- **Director:** El Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona deberá contar con un Director, que sea tiempo completo, esta persona será el enlace entre el Centro y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y será el representante y responsable de la gestión y de los resultados del Centro que dirige.

- **Asesor Senior:** Asesor experto, con experiencia en el sector empresarial, será quien se encargue de los casos críticos y/o estratégicos de las empresas, atenderá empresas con alto potencial de crecimiento y podrá ser consultado por los asesores junior en caso de ser necesario.
- **Asesor Junior:** Asesor con experiencia profesional en el sector empresarial, será quien se encargue de la asesoría y acompañamiento a las empresas en temas empresariales básicos en el Centro de Desarrollo Empresarial.
- **Pasantes:** Estudiantes investigadores interesados en conocer el entorno económico, social, demográfico y cultural de la ciudad o de la región y de la problemática del sector empresarial de la ciudad o región.
- **Cargo del Área de Servicios:** Persona encargada de planificar, dirigir y coordinar las actividades de apoyo en materia de comunicaciones, transporte, correspondencia, archivo, reproducción de documentos, técnicos y mensajería.
- **Cargo del Área de Mercadeo:** Persona encargada de crear estrategias promoción, comunicación y divulgación para los servicios del Centro de Desarrollo Empresarial, a través de la planificación, coordinación y desarrollo de un grupo de actividades.
- **Cargo del Área Administrativa:** Persona Encargada de plantear e implementar estrategias, para el control de la gestión presupuestal, financiera, contable, tesorería y talento humano.

### 2.3.3 Áreas Funcionales del Centro de Desarrollo Empresarial

#### 2.3.3.1 Área de Servicios

- I. **Misión:** Comprometidos en proporcionar oportuna y eficientemente, los servicios que requiera el Centro de Desarrollo Empresarial en materia de comunicaciones, transporte, correspondencia, archivo, reproducción de documentos, técnicos y mensajería.
- II. **Visión:** Agilizar los procesos del Centro de Desarrollo Empresarial, brindando un apoyo eficaz y eficiente en el cumplimiento de las actividades, promoviendo la calidad de los servicios institucionales que presta, y disminuyendo sustancialmente los trámites y tiempos.
- III. **Valores:** Compromiso, eficiencia, responsabilidad, proactividad, honestidad, integridad y respeto.

### 2.3.3.2 Área de Mercadeo

- I. **Misión:** Satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, mediante la elaboración y ejecución de un grupo de actividades direccionadas al cumplimiento de las metas del Centro.
- II. **Visión:** Crear estrategias de promoción, comunicación y divulgación para los servicios del Centro. A través de programas, planes y proyectos acorde a la vanguardia del marketing.
- III. **Valores:** Creatividad, responsabilidad, proactividad, iniciativa, seguridad y eficiencia.

### 2.3.3.3 Área Administrativa

- I. **Misión:** Garantizar la ejecución y control de los planes, políticas y programas de gestión presupuestal, contable, tesorería y talento humano del Centro de Desarrollo Empresarial.
- II. **Visión:** Implementar estrategias y acciones que agilice los procesos de carácter presupuestal, contable, tesorería y talento humano.
- III. **Valores:** Responsabilidad, compromiso, eficacia, puntualidad e integridad.

## 2.4 DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES PARA CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE PAMPLONA

Hoy en día las herramientas de gestión han tomado una enorme relevancia en la consecución de la productividad en las organizaciones a todo nivel, dentro de estas herramientas el Manual de funciones de la empresa cobra una enorme relevancia al convertirse en una herramienta de toma de decisiones y el ordenamiento de la organización en sus diferentes niveles jerárquicos. Donde se encuentran las funciones o tareas que desarrolla el personal de cada uno de los departamentos o áreas, ahí se estipulan, las competencias y habilidades requeridas para cada perfil profesional de cada área o dependencia.

También es muy importante mencionar que hoy en día se hace mucho más necesario tener este tipo de documentos, porque todas las certificaciones de calidad (ISO, OHSAS, etc), lo requieren, a su vez por su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden, etc. Además, es el factor fundamental para implementar otros sistemas organizacionales muy efectivos como: evaluación de desempeño, escalas salariales, líneas de carrera y otros.

El Manual de Funciones debe de estar en constante modificación y actualización para adaptarse a los nuevos tiempos, esto permite una mejor selección y desempeño del personal, y la consolidación de la cultura organizacional; actualmente esta herramienta viene siendo usada por grandes corporaciones a nivel mundial basada en el nuevo enfoque en la Gestión del Talento Humano en las empresas.

De modo que, se diseñó y planteo un Manual de Funciones como parte de la propuesta, donde se maneja el tipo de organigrama radial, y se estableció los departamentos necesarios para el óptimo funcionamiento del Centro. En el cual, se sugirió agregar tres áreas funcionales. El manual de funciones, quedo elaborado de la siguiente manera, como se puede observar en el Anexo 1. Ahí se describió las responsabilidades, habilidades, competencias y perfil requerido para cada cargo del Centro de Desarrollo Empresarial.

### 3. RESULTADOS DE LA PRÁCTICA

#### 3.1 ACTIVIDADES DE APOYO EN GESTIÓN, SOPORTE TÉCNICO Y LOGÍSTICO

En el proceso de la práctica se desempeñaron algunas funciones acorde al área de servicios que se propuso. Las cuales me permitieron tener un contacto más práctico y cercano con la ejecución de labores. Algunas de las actividades de gestión y apoyo, fueron las siguientes.

- **Elaboración de la “carta de invitación para la convocación de todas las unidades productivas de cada uno de los diez municipios.”**

Se elaboró una carta de invitación a cada uno de los diez municipios, para que convocaran a los emprendedores y empresarios, que le permitiera al Centro, un espacio que le facilite el contacto con cada uno de ellos.

1. Se elaboró un borrador de la carta de invitación y convocación.
2. Luego fue revisada y aprobada por un asesor del Centro.
3. Después se adaptó el modelo de carta para cada una de las alcaldías de los diez municipios.
4. Procediendo por ultimo a enviarla por medio de correo electrónico.

Revisar Anexo 2. Evidencia de la carta.

- **Cronograma de las visitas a Pamplona y su provincia**

Se elaboró un cronograma, con el acompañamiento del Director del Centro de Desarrollo Empresarial, para establecer los días más prudentes para realizar las visitas a cada uno de los diez municipios con los que se tiene pensado trabajar.

**Tabla 2. Cronograma de las visitas**

MES	DIA	MUNICIPIO
ABRIL	jueves 12	Toledo –labateca
	jueves 19	Chitaga
	Viernes 27	Mutiscua
MAYO	jueves 10	Cucutilla
	Viernes 18	Silos
	Jueves 24	Pamplonita
JUNIO	Jueves 7	Cacota

**Fuente:** Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona, 2018

#### **4. VISITAS A LOS MUNICIPIOS**

En relación a la programación, durante el semestre, por cuestiones de logística y transporte, se logró ser partícipes en tres visitas, los cuales corresponden a los municipios de Toledo, Labateca y Chitagá,. Donde se tuvo un encuentro cercano con las personas que

##### **I. Visita al municipio de Toledo**

Se realizó la visita en el municipio de Toledo, el día 12 de abril del año presente, donde se tuvo un primer contacto con el Sr. Avelardo Sepulveda Director del Centro de Desarrollo Local del municipio de Toledo, como se observa en el Anexo 3. Donde logró percibir en esa visita y reunión realizada en horas de la mañana, la gran disposición e interés para trabajar con el Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona. Donde se llevó a un acuerdo, para establecer formalmente una asociación.

##### **II. Visita al municipio de Labateca**

Se realizó la visita en el municipio de Labateca, el día 12 de abril del año presente, donde se realizó un encuentro con el Director de la UMATA del municipio de Labateca, donde se estableció unas fechas tentativas para un posible encuentro con los empresarios y asociaciones del sector agrícola del presente municipio. Revisar Anexo 4.

##### **III. Visita al municipio de Chitagá**

Se realizó la visita en el municipio de Chitagá, el día 19 de abril del año presente, donde se tuvo un primer contacto con el Sr. Freddy Orlando Quintero Mogollon Alcalde del municipio de Chitagá y el Sr. Jackson Jaimes Director de Proyectos Productivo como se puede observar en la Anexo 5, donde se tocaron varios temas, pero el mayormente a resaltar es el posible acompañamiento para la consolidación de una cooperativa o asociación de unos cultivadores Fríjol y Paneleros.

Donde se observó la disposición, y profundo interés por parte del municipio para hacer partícipe al Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona en los proyectos productos de su municipio.

## **5. ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS: “CONTACTOS DE LA REGIÓN”**

Se realizó la actualización de la base de datos de los contactos establecidos con cada una de las Alcaldías, y las áreas pertinentes de la misma, las cuales estuviesen trabajando o manejando proyectos productivos de cada uno de los diez municipios. Por lo cual, para su elaboración se llevó a cabo:

1. Se tomó la base de datos con la que contaba el Centro de Desarrollo Empresarial de la Prueba Piloto realizada en el 2016.
2. Se revisó el directorio telefónico, y se verificó los teléfonos de cada una de las diez Alcaldías de los municipios.
3. Se verificó nuevamente por medio del internet, y las páginas que manejaban cada una de las alcaldías, los números y teléfonos de cada una de las Alcaldías de los diez municipios.
4. Se ejerció un primer contacto, por medio del correo electrónico y la elaboración de una carta de invitación para convocación de los empresarios y emprendedores.
5. Cuando ya se había ejercido un contacto, tanto telefónico, como presencial, la base de datos fue creciendo con la presencia de las Alcaldías, y otras dependencias de la misma.

Revisar Anexo 6.

## **6. SEGUIMIENTO DE LOS USUARIOS DEL CENTRO**

El Proceso de seguimiento a los usuarios del Centro, se ejerce a través de unos formatos debidamente elaborados bajo los lineamientos del modelo Small Business.

1. Formato 00: Creación del contacto. Se utiliza para registrar los datos de los posibles usuarios a los cuales se les hará el acompañamiento en el Centro.
2. Formato 01: Registro del Cliente. Aquí se realiza el registro de los Usuarios, a los cuales se les hará el debido acompañamiento.
3. Formato Diagnostico de la Empresa. Se utiliza este formato para realizar un diagnóstico a las empresas y/o negocios, para establecer la situación de la misma.
4. Formato Diagnostico/Evaluación idea de negocio: Se utiliza para realizar un diagnóstico de la idea de negocio del usuario del centro.

Revisar Anexo 7.

## **7. ELABORACIÓN DEL MODELO DE LA BASE DE DATOS DE LOS USUARIOS ATENDIDOS POR EL CENTRO**

Se elaboró un modelo de base de datos en hoja de cálculo de Excel, donde se estableció en cada pestaña, cada uno de los formatos usados actualmente por el Centro para el cumplimiento, y debido manejo según establecido por el del Ministerio de Comercio, industria y Turismo (MinCit). Como puede observarse en el Anexo 8, 9, 10 y 11.

## **8. DISEÑO DE DIAPOSITIVAS INFORMATIVAS**

Se diseñaron unas diapositivas, para la presentación del Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona, informando a los usuarios sobre sus servicios, y beneficios que contribuyen tanto a su empresa como la región. Revisar Anexo 12.

## **CONCLUSIONES**

- El diseño de la estructura Organizacional para el Centro de Desarrollo empresarial, se elaboró bajo los lineamientos del Manual Operativo emitido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCit). Por lo cual, es indispensable reconocer la importancia de la definición de la Estructura Organizacional de cualquier organización o empresa, ya que el uso de un instrumento o herramienta administrativa, basada en un políticas, normas y procedimientos, le garantiza tener definida su capacidad, el orden de sus procesos, el óptimo funcionamiento, contar con el personal suficiente y competente, para lograr sus objetivos, y potencializar sus fortalezas o mitigar cualquier factor negativo que le afecte.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda al Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona, analizar y evaluar el diseño de la Estructura Organizacional propuesta para su eventual aprobación y aplicación de la misma
- De la misma manera, estudiar el Manual de Funciones, el cual se diseña teniendo en cuenta el propósito que persigue el Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona.

## **ALCANCES DE LA PRÁCTICA**

- La Práctica Profesional ha sido mi boleto de entrada al mundo laboral. Tuve oportunidad de participar en procesos administrativos, técnicos, de gestión y logística en el Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona, que me permitió aplicar conocimientos adquiridos en la academia, reconocer mis fortalezas, mi línea de interés y potenciar habilidades y competencias, definiendo mi perfil profesional y enriqueciendo mi experiencia personal y profesional, a través del desarrollo de actividades y funciones de carácter administrativo.

## BIBLIOGRAFÍA

Our History. America`s SBDC [en línea], 2018 [revisado 4 marzo 2018]. Disponible en internet: <https://americassbdc.org/about-us/history/>

SBDC en Colombia. SBDCGLOBAL, conectando su empresa al mundo [en línea]. 2018 [revisado el 4 marzo 2018]. Disponible en internet: <https://www.sbdcglobal.com/es/expansion-de-los-sbdc/sbdc-en-sudamerica/colombia>

INSTITUTO COLOMBIANO DEL BIENESTAR FAMILIAR, Manual operativo de los Centro de Desarrollo [en línea]. 2018 [revisado el 4 marzo 2018]. Disponible en internet: [https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/mo12.pp\\_manual\\_operativo\\_modalidad\\_institucional\\_v2.pdf](https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/mo12.pp_manual_operativo_modalidad_institucional_v2.pdf)

Gestiopolis, estructura organizacional, tipos de organización y organigramas [en línea]. 2018 [revisado el 20 mayo 2018]. Disponible en internet: <https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>

Definición del manual de funciones [en línea]. 2018 [revisado el 22 mayo 2018]. Disponible en internet: <https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicic3b3n-del-manual-funciones.pdf>

POPULAR, ¿Por qué es importante contar con la misión, visión y valores en mi empresa? [en línea]. 2018 [revisado el 22 mayo 2018]. Disponible en internet: <https://www.impulsapopular.com/impulsate/por-que-es-importante-contar-con-la-mision-vision-y-valores-en-mi-empresa/>

Significado de Colores, Significado del color verde [en línea]. 2018 [revisado el 22 mayo 2018]. Disponible en internet: <http://significadodeloscolores.info/significado-del-color-verde/>

Publicidad Pixel, El significado de los colores y la Psicología del color [en línea]. 2018 [revisado el 20 mayo 2018]. Disponible en internet: <https://www.publicidadpixel.com/significado-de-los-colores/>

NEGOCIOS Y EMPRENDIMIENTO, Publicidad Efectiva: la importancia de un buen Logo y Eslogan para nuestra empresa en línea]. 2018 [revisado el 25 mayo 2018]. Disponible en internet: <https://www.negociosyemprendimiento.org/2014/02/publicidad-efectiva-importancia-logo-y-slogan.html>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Manual de Funciones con su Cargo, perfil y funciones

### MANUAL DE FUNCIONES DEL CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE PAMPLONA

#### ORGANO DIRECTIVO

El Órgano Directivo del Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona estará conformado por un representante de cada una de las entidades socias del Centro, el cual es el encargado o quien tome las decisiones para el funcionamiento del Centro de conformidad con lo establecido al Manual Operativo.

#### Obligaciones del Órgano Directivo:

- Velar por el cumplimiento del Manual operativo, Manual de Certificación, Plan estratégico y la programación anual del Centro.
- Avalar los informes presentados al Ministerio por el Director del CDE (en caso de ser solicitados).
- Revisar y aprobar las hojas de vida del personal que prestará servicios en el CDE.
- Hacer las recomendaciones necesarias, enfocadas a mejorar el desempeño el CDE y a cumplir las metas establecidas.
- Y las demás que se establezcan.

#### DIRECTOR

**Nivel académico:** Profesional con posgrado graduado en áreas de las ciencias económicas y/o administrativas, ingeniería Industrial y/o profesiones afines.

**Experiencia:** Mínimo 4 años de experiencia laboral certificada relacionada en temas de emprendimiento, fortalecimiento empresarial, gerencia de negocios, asesoría a empresas y 2 años en cargos directivos.

**Competencias:** Habilidad de dirigir y administrar recursos; enfocado a resultados, con capacidad de liderazgo y coordinación de equipos y actividades; capacidad para hacer el seguimiento financiero y administrativo al Centro; habilidad para forjar alianzas estratégicas en beneficio del Centro y para realizar gestión enfocada a conseguir recursos y fortalecer el Centro; capacidad de asumir compromisos y retos; capacidad de negociación, toma de decisiones estratégicas; capacidad identificar oportunidades en entorno de la ciudad o región donde está ubicado el Centro de Desarrollo Empresarial.

### **Funciones:**

- Presentar anualmente el Plan Estratégico del Centro al Órgano Directivo para su aprobación y organizar los recursos humanos y financieros disponibles para la ejecución del Plan.
- Realizar las reuniones que se requieran para la coordinación, ejecución y seguimiento a la programación anual del Centro.
- Definir el cronograma de capacitaciones a los emprendedores/ empresarios y agendas de los eventos del Centro.
- Definir criterios para la asignación de los asesores de acuerdo a sus competencias y a las características del usuario.
- Definir los criterios para la realización de las asistencias técnicas y capacitaciones colectivas conforme a lo establecido en la metodología.
- Planear y administrar los diferentes programas del Centro de acuerdo a las necesidades de los grupos de interés.
- Gestionar alianzas estratégicas que permitan la obtención de recursos, apoyo técnico y patrocinios para beneficio del Centro.
- Diseñar programas de capacitación para los asesores que hace parte del Centro.
- Presentar informes que solicite el Ministerio, los socios aportantes y órganos de control.
- Hacer seguimiento a los indicadores que se establezcan y tomar medidas correctivas si fuere necesario.
- Velar por el adecuado manejo de la información y del software.
- Revisar y analizar periódicamente la información ingresada al sistema.
- Determinar el alcance de las asesorías especializadas y autorizarlas previa presentación de la justificación del asesor que la solicite.
- Prestar asesoría a los usuarios cuando la dinámica del Centro lo requiera.
- Cumplir el Manual operativo de los Centros y aplicar los lineamientos de la metodología.
- Socializar el presente Manual operativo a los miembros del equipo de trabajo del Centro.
- Las demás que se le asignen.

### **ASESOR SENIOR**

**Nivel Académico:** Profesional en Administración, Economía, Finanzas, Ingeniería Industrial o afines, con postgrado en áreas relacionadas.

**Experiencia:** Mínimo 3 años de experiencia profesional relacionada certificada en temas de fortalecimiento empresarial, asesoría a empresas, emprendimiento, desarrollo empresarial y gerencia de negocios y/o en cargos directivos de grandes empresas.

**Competencias:** Líder, propositivo e innovador y enfocado a resultados; interés por la investigación y el estudio de nuevas tendencias a nivel empresarial; capacidad de asumir compromisos, retos y desafíos; poseer habilidades en comunicación y transmisión de conocimientos, venta y negociación. Con conocimientos básicos y esenciales de manejo de herramientas Office y servicio al usuario.

**Funciones:**

- Dar asesoría y capacitación empresarial enfocada en crear impacto económico.
- Proponer nuevos métodos que le permitan obtener resultados positivos y cuantificables en el desempeño de la empresa asesorada, a mediano y largo plazo.
- Encargarse de direccionar a los empresarios que requieran una asesoría especializada y justificarla ante el Director.
- Contribuir a promocionar los servicios del Centro a usuarios potenciales.
- Preparar informes sobre clientes y documentación de capacitación.
- Subir la información al sistema Neoserra.
- Apoyar las capacitaciones colectivas, la organización de ferias, ruedas de negocios, entre otros.
- Asistir a las capacitaciones para asesores relacionadas con el desarrollo profesional que programe el director del CDE.
- Seguir los lineamientos establecidos por el Director del Centro.
- Cumplir el Manual operativo de los Centros y aplicar los lineamientos de la metodología.
- Otros que se le asignen.

## **ASESOR JUNIOR**

**Nivel académico:** Profesional en Administración, Economía, Finanzas, Ingeniería Industrial o afines.

**Experiencia:** Mínimo 2 años de experiencia profesional relacionada certificada en temas de fortalecimiento empresarial, asesoría, capacitación y asistencia técnica a empresas.

**Competencias:** Capacidad de asumir compromisos, retos y desafíos; trabajo en equipo;- capacidad de tener empatía con el usuario; capacidad para iniciar y estructurar planes de negocios; conocedor de diferentes temáticas, entre ellas: gestión administrativa, gerencia, diseño, producción, calidad, costos, presupuestos, finanzas, planeación, estructura organizacional. Deseable que

tenga conocimiento sobre el entorno de la ciudad o región donde se ubicará el Centro. Con conocimientos básicos y esenciales de manejo de herramientas Office y servicio al usuario.

### **Funciones:**

- Atender, diagnosticar, asesorar y dar acompañamiento en el proceso de mejoramiento a las empresas según sea la necesidad.
- Empoderar al empresario, a través de la identificación de las capacidades, habilidades y competencias que este posee.
- Implementar constantemente nuevos métodos que le permitan obtener resultados positivos y cuantificables en el desempeño de la empresa asesorada, a mediano y largo plazo.
- Enfocarse en crear impacto económico en las empresas atendidas.
- Promover los servicios del Centro a socios de su comunidad y a clientes potenciales.
- Preparar informes sobre clientes, documentación de capacitación, subir la información al sistema Neoserra.
- Apoyar en labores de capacitaciones colectivas.
- Asistir a las capacitaciones para asesores relacionadas con el desarrollo profesional que programe el director del Centro.
- Cumplir el Manual operativo de los Centros y aplicar los lineamientos de la metodología.
- Otras que se le asignen.

## **PASANTES**

Estudiantes investigadores interesados en conocer el entorno económico, social, demográfico y cultural de la ciudad o de la región y de la problemática del sector empresarial de la ciudad o región.

**Nivel académico:** Estudiantes de últimos semestres de pregrado en Administración de empresas, Economía, Ingeniería Industrial o afines.

**Competencias:** Proactivo, propositivo, innovador; con interés por la investigación y el estudio de nuevas tendencias empresariales; con capacidad de asumir compromisos, retos y desafíos; con competencias comunicativas, de venta, negociación, trabajo en equipo, empatía con el personal del Centro y con los usuarios.

**Funciones:** Realizaran diferentes actividades de apoyo de acuerdo a las necesidades del Centro de Desarrollo Empresarial. **Como por ejemplo:**

- Apoyar al Director y a los asesores en la coordinación, gestión y desarrollo de programas y actividades que organice el Centro.

- Servir de apoyo logístico en los eventos programados por el Centro de Desarrollo Empresarial.
- Servir de apoyo en las investigaciones de mercados, técnicas, administrativas, etc.
- Cumplir el Manual operativo de los Centros y aplicar los lineamientos de la metodología SBDC.
- Y demás que se le asignen.

Los estudiantes no prestan asesoría, en tal sentido no están autorizados para reportar información al sistema de seguimiento Neoserra.

### **CARGO DE SERVICIOS**

**Nivel académico:** Profesional Administrativo o de Servicios Generales-Cliente.

**Experiencia:** Experiencia mínima de un año en actividades de Servicios Generales y Cliente.

**Competencias:** Capacidad de manejo de la información y adaptación al cambio, con excelentes relaciones interpersonales, iniciativa y colaboración. Debe estar orientado a resultados, al usuario y al ciudadano; y trabajar con transparencia y compromiso. Con conocimientos básicos y esenciales de manejo de herramientas Office, Servicio al Usuario y Sistema Gestión de Calidad.

#### **Funciones:**

- Actualizar y alimentar las bases de datos de los contactos realizados con cada uno de los municipios de la región.
- Proporcionar los servicios que requiera la organización en materia de comunicaciones, técnico, transporte, correspondencia, archivo, reproducción de documentos, vigilancia y mensajería.
- Programar reuniones que se requieran para la coordinación, ejecución y seguimiento a la programación anual del Centro.
- Programar visitas explorativas e informativas a los municipios de la región o usuarios con los que trabaje o desee dar acompañamiento el Centro.
- Programar conjuntamente con el director y asesores, el cronograma de capacitaciones a los emprendedores/ empresarios y agendas de los eventos del Centro.
- Responder a preguntas del usuario y direccionarlos hacia los diferentes servicios del Centro.
- Apoyar los procesos para nuevos usuarios y seguimiento de usuarios existentes.

- Dar información en la recepción y prestar servicio al cliente.
- Orientar a los usuarios y suministrar la información que le sea solicitada, de conformidad con los procedimientos establecidos.
- Implementar estrategias y acciones, correspondiente a su área.
- Y demás funciones que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

## **CARGO DE MERCADEO**

**Nivel académico:** Profesional en Ciencias Económicas y Empresariales o de mercadeo o marketing.

**Experiencia:** Experiencia mínima de 2 años en actividades de mercadeo o marketing.

**Competencias:** Compresión de las dinámicas del mercado, pensamiento estratégico, trabajo en equipo, comunicación efectiva, agilidad para adaptarse al cambio, identificarse con el usuario, Con conocimientos básicos y esenciales de manejo de herramientas Office.

### **Funciones:**

- Diseñar estrategias de promoción y divulgación de los servicios que ofrece el Centro en su región/ciudad.
- Participar en el diseño y ejecución de planes, programas, proyectos de la dependencia, y velar por la correcta aplicación de las normas y de los procedimientos y protocolos.
- Coordinar la ejecución logística de los eventos en campo, verificando el cumplimiento de las condiciones del cliente y los planes de acción.
- Atender las contingencias y ejercer un papel de representante oficial del Centro de Desarrollo Empresarial en los diferentes eventos.
- Presentar con la periodicidad determinada todos los informes de ejecución, de resultados, observaciones y solicitudes relacionadas, que le sean requeridas.
- Velar por la adecuada realización y rentabilidad de los eventos, a través de la optimización, y disposición de todos los requerimientos: insumos y materiales.
- Garantizar la obtención y custodia del material visual y gráfico del registro de las diferentes actividades de los eventos realizados.
- Aportar ideas para la prestación de los diferentes servicios.
- Implementar estrategias y acciones, correspondiente a su área
- Y demás funciones que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

## CARGO ADMINISTRATIVO

**Nivel académico:** Profesional en Ciencias Económicas, Administrativas y/o Financieras.

**Experiencia:** Mínimo 2 años de experiencia certificada en temas administrativos, financieros, tesorería, y talento humano.

**Competencias:** Organizado, propositivo, innovador, creativo, proactivo, responsable; con capacidad de asumir compromisos, retos y desafíos; competencias de comunicación, trabajo en equipo; empatía con el usuario y dinámico. Con conocimientos básicos y esenciales de manejo de herramientas Office.

### Funciones:

- Atender las indicaciones del Órgano Directivo y Director sobre la implementación de controles administrativos, financieros y técnicos.
- Servir de apoyo en la elaboración del Plan estratégico del Centro.
- Asesorar al Director en la formulación de políticas, planes y programas para la administración del talento humano, los recursos físicos y financieros del Centro.
- Definir, ejecutar y controlar las políticas, planes y programas relacionados con la gestión presupuestal, contable y de tesorería.
- Definir y ejecutar las políticas, programas y proyectos de administración del talento humano, de conformidad con las normas.
- Presentar con la periodicidad determinada todos los informes de ejecución, de resultados, las observaciones y solicitudes relacionadas, que le sean requeridas.
- Conservar y actualizar los archivos correspondientes a su área.
- Implementar estrategias y acciones, correspondiente a su área.
- Y demás funciones que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

# CARTA A EMPRESARIOS Y EMPRENDEDORES

## Anexo 2. Evidencia de Carta



Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

Pamplona, 05 de marzo 2018

Señor  
**ORLANDO PORTILLA MANTILLA**  
Alcalde Municipal  
Santo Domingo De Silos

Estimado Señor Alcalde,

Como es de su conocimiento el MUNICIPIO SANTIAGO DE SILOS, hace parte de la alianza: **Universidad - Empresa - Estado (10 municipios)**, que lleva a cabo el proyecto: Centro de Desarrollo Empresarial, modelo SBDC, convenio establecido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Universidad de Texas, EE UU.

El proyecto en mención se inició con la coordinación de FUNDESCAT (Fundación para el Desarrollo del Catatumbo), dado que esta entidad dejó de fungir como operadora del programa: CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL, la UNIVERSIDAD DE PAMPONA ha asumido su coordinación por delegación del Ministerio de Comercio, industria y Turismo.

Es imperativo para nuestra región hacer manifiesta su capacidad de mejoramiento productivo y de otras alternativas de desarrollo que den solución a los problemas que han impedido ofrecer mejores condiciones de vida a las nuevas generaciones.

Por lo anterior, solicitamos su colaboración para realizar una reunión en su municipio el día viernes 18 de mayo, 09:00 horas, previa convocatoria a los empresarios, asociaciones, emprendedores y demás personas comprometidas con el desarrollo de su municipio.

Agradecemos confirmar su realización, caso contrario determinar la fecha más apropiada para su efecto, su interés será muestra del grado de compromiso con su comunidad.

Atentamente,

**LUIS MANUEL PALOMINO MENDEZ**  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales



## EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

### Anexo 3. Visita al municipio de Toledo



### Anexo 4. Visita al Municipio de Labateca



### Anexo 5. Visita al Municipio de Chitagá



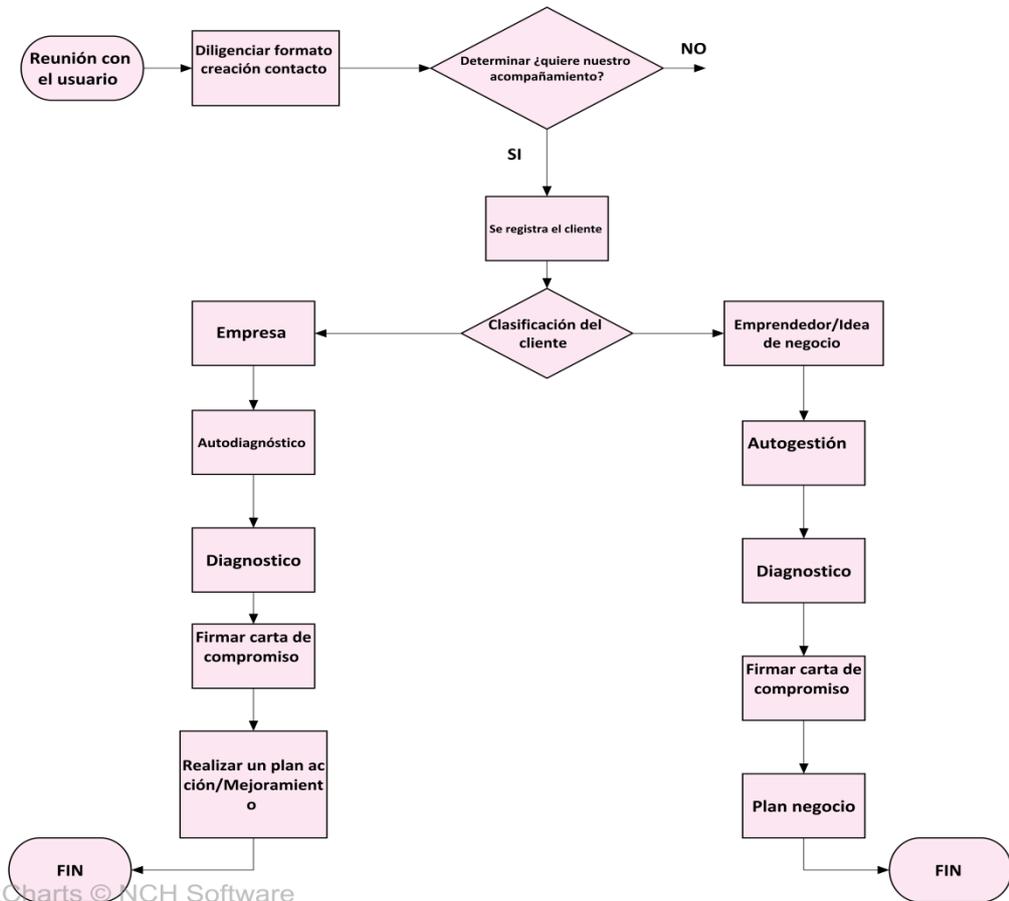
## BASE DE DATOS DE LA REGIÓN

### Anexo 6. Actualización base de datos de la región

BASE DE DATOS DE LA REGIÓN				
MUNICIPIO	NOMBRE	CARGO	TELEFONO	CORREO
SILOS	ORLANDO PORTILLA MANTILLA	ALCADE	3134211094	<a href="mailto:orlandonano1242@hotmail.com">orlandonano1242@hotmail.com</a>
			Fijo Alcaldía 5676001	<a href="mailto:alcaldia@santodomingodesilos-nortedesantander.gov.co">alcaldia@santodomingodesilos-nortedesantander.gov.co</a>
	WILLIAN A.ROMERO LIZCANO	TECNICO DE APOYO	3213969645	<a href="mailto:wiaroli@hotmail.com">wiaroli@hotmail.com</a>
	ANDRES FEIPE RUEDA	SECRETARIO DE GOBIERNO	3132283658	
PAMPLONA		ALCALDE	Fijo Alcaldía 5682880	<a href="mailto:contactenos@pamplonanortede-santander.gov.co">contactenos@pamplonanortede-santander.gov.co</a>
	JEIBER SAITH ACERO	SECRETARIO DE GOBIERNO	3162675351	
CHITAGÁ	FREDDY QUINTERO	ALCALDE	3144422634	<a href="mailto:alcaldia@chitaga-nortedesantander.gov.co">alcaldia@chitaga-nortedesantander.gov.co</a>
			Fijo Alcaldía 5678002 5678332	

# PROCESO DE SEGUIMIENTO AL USUARIO

## Anexo 7. Diagrama de Flujo



ClickCharts © NCH Software  
Free version. Non professional Use Only.  
Purchase Upgrade to Professional Version to Remove.

# EVIDENCIA DEL MODELO BASE DE DATOS

## Anexo 8. Formato 00: Creación del contacto

No. consecutivo	ASESOR	NOMBRES	APELLIDOS	No CC	GÉNERO			Correo Electrónico	Interesados recibir Correos	
					F	M	LGBTI		SI	NO
01-001		Tomasa	Diaz	26.765.881	x					Adminis
		Jacinto Antonio	Tarazona Contreras	91.345.307		x		jacinto_calientes@hotmail.com	x	Adminis
		Beatriz	Perez Portilla	60.252.272	x					adminis
		Juan Carlos	Benavides Bacca	5.468.068		x		juancarloslicemmusica@hotmail.com	x	adminis
		Johana	Buitrago Peña	26.633.218	x					Gerente

## Anexo 9. Formato 01: Registro del Cliente

No. Consecutivo	ASESOR	I. CLASIFICACION DE CLIENTES				NOMBRES	APELLIDOS	CARGO	Antigüedad del cargo	Lugar de Nacimiento	Fecha de Nacimiento
		Emprendedor	Emp Formal	Emp Informal	Emp Gaceta						
01-001			x			Tomasa	Diaz	Administradora	5 años	Gemana	#####
				x		Jacinto Antonio	Tarazona Contreras	Administrador	12 años	Salazar las palmas	#####
			x			Beatriz	Perez Portilla	administradora	2 años	Silos	#####
			x			Juan Carlos	Benavides Bacca	administrador	1 año	Ocaña	#####

## Anexo 10. Formato: Diagnostico a la empresa

No. Consecutivo	ASESOR	Nombre comercial de la empresa	Razón Social	Nombre de contacto	Posición en la empresa				Teléfono Fijo	Celular	Tiempo operat
					Representant e Legal	Dueño	Socio	Otro, ¿Cual?			



# DISEÑO DE DIAPOSITIVAS

## Anexo 12. Diapositivas informativas para el Centro

