

**Aplicación De La Logística Integral En El Centro De Consultoría y Desarrollo
Empresarial (CDE) De La Universidad ECCI Sede Bogotá**

Presentado por:

Stefania García Guerrero y Geidy Katerine González Gómez

Universidad ECCI

Facultad de Ingeniería

MBA. Germán Martínez Agredo y MsC. Jeaqueline Franco Peña

Trabajo investigativo presentado como requisito para optar al título de:

Profesional en Ingeniería Industrial

Bogotá, Colombia

2023

AGRADECIMIENTOS

Queremos extender un especial agradecimiento al profesor MBA. Germán Martínez Agredo, que ha apoyado nuestro proyecto de grado, nos ofreció su tiempo para generar espacios de enseñanza, retroalimentación, acompañamiento continuo y debida gestión durante el proceso de elaboración de este.

Además, agradecemos también a la Universidad ECCI y al Centro de Consultoría y Desarrollo Empresarial CDE, por permitirnos desarrollar nuestro proyecto en apoyo a su funcionamiento, que esperamos sea de gran utilidad para el CDE.

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	8
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	11
3. OBJETIVOS	11
3.1. OBJETIVO GENERAL	11
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
4. JUSTIFICACIÓN	12
5. MARCO REFERENCIAL	14
5.1. MARCO TEÓRICO	14
5.2 MARCO CONCEPTUAL	15
6. DESARROLLO METODOLÓGICO	18
6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	18
6.2 ALCANCE Y DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	19
6.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	20
6.5 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	21
7. ACTUALIDAD DEL CDE	21
7.1 ANTECEDENTES DEL CDE	22

	4
7.2 PROCESOS ACTUALES DEL CDE	25
7.3 FUNCIONES Y PERFILES ACTUALES DE PERSONAL	26
7.4 ORGANIGRAMA ACTUAL DEL CDE	27
7.5 FUNCIONES Y PERFILES ACTUALES DEL PERSONAL ACTIVO DEL CDE	28
8. RESULTADOS	34
8.1 ESTRUCTURACIÓN DE LA LOGÍSTICA INTEGRAL EN EL CDE	34
8.1.1 LOGÍSTICA DE APROVISIONAMIENTO	34
8.1.2 LOGÍSTICA INTERNA	35
8.1.3 LOGÍSTICA DISTRIBUCIÓN	36
8.1.4 MAPA DE PROCESOS PROPUESTO	37
8.2 DETERMINACIÓN DE VARIABLES Y COMPONENTES TENIDOS EN CUENTA PARA LA PLANTILLA DEL MANUAL DE FUNCIONES EN LA LOGÍSTICA INTEGRAL	38
8.2.1 VARIABLE IDENTIFICADA	38
8.2.2 COMPONENTES IDENTIFICADOS	39
8.3 DETERMINACIÓN DE LOS COMPONENTES TENIDOS EN CUENTA PARA LA PLANTILLA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN LA LOGÍSTICA INTEGRAL DEL CDE	40
8.3.1 COMPONENTES IDENTIFICADOS	41
8.4 DISEÑO DE PLANTILLAS	42
8.4.1 MANUAL DE FUNCIONES (FORMATO DE FUNCIONES PERFIL DE CARGO)	43
8.4.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTO (FORMATO MANUAL DE PROCEDIMIENTO)	45

8.5 PROPUESTA DE LA ESTRUCTURACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	48
8.5.1 ORGANIGRAMA PROPUESTO	48
8.6 DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES Y COMPONENTES EN EL MANUAL DE FUNCIONES	50
8.7 DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES PARA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	54
8.8 EJEMPLO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS PLANTILLAS DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS EN EL CDE	70
8.8.1 <i>PLANTILLA IMPLEMENTADA PARA EL MANUAL DE FUNCIONES</i>	71
8.8.2 <i>PLANTILLA IMPLEMENTADA PARA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	73
9 CONCLUSIONES	76
10 PARTICIPACIÓN EN EVENTOS CIENTÍFICOS	78
11 REFERENCIAS	83

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Procesos Actuales del CDE	26
Ilustración 2 Organigrama CDE	27
Ilustración 3 Mapa de Procesos Propuesto	37
Ilustración 4 Formato de Funciones Perfil de Cargo	44
Ilustración 5 Formato Manual de Procedimiento	47
Ilustración 6 Organigrama CDE Planteado	49
Ilustración 7 Ejemplos Aplicación de Plantilla	72
Ilustración 8 Ejemplos Aplicación de Plantilla	75

TABLA DE DIAGRAMAS DE FLUJOS

Diagrama 1 Proceso de Planeación Estratégica	55
Diagrama 2 Proceso de Elaboración de Informes de Cumplimiento	57
Diagrama 3 Proceso de oferta del Servicio	59
Diagrama 4 Proceso de prestación del Servicio	61
Diagrama 5 Proceso de evaluación del Servicio	62
Diagrama 6 Proceso de promoción Online-Off Line	65
Diagrama 7 Proceso de Alianzas Estratégicas	67

1. INTRODUCCIÓN

El Centro de Consultoría y Desarrollo Empresarial (CDE), es un pilar importante en el área de proyección social de la Universidad ECCI, y un mecanismo de apoyo integral, para el desarrollo de las competencias al interior de las empresas; brindando asesorías, acompañamiento y formación a los emprendedores, empresarios y empresas no formales; promoviendo el crecimiento empresarial en todas las áreas de la compañía y fomentando la originalidad, el crecimiento tecnológico y procesos de expansión dentro de las compañías.

Adicionalmente, el CDE brinda asesorías básicas y especializadas para promover el éxito empresarial, apoyando la creación y desarrollo de empresas, mediante las experiencias de la Universidad, referente a consultoría y promoción del emprendimiento según el modelo Small Business Development Center “SBDC” transmitido por la universidad de San Antonio Texas-EU, junto con el convenio de cooperación con el Ministerio de comercio Industria y Turismo MinTIC e iNNpulsa.

Con relación a la información recolectada, un manual de funciones y procedimientos sirve como herramienta administrativa, requerido para realizar control de actividades y recursos, siguiendo las políticas de una empresa para la creación de bienes y servicios, enfocado en el recurso humano, la estructura organizacional y los procesos desempeñados para la ejecución de

objetivos y culminación de metas; gracias a esta información, con la implementación de un manual de funciones y procedimientos en el CDE se estructuró una logística integral para lograr la estandarización de los procesos e incrementar la calidad en la prestación de los servicios.

De acuerdo a lo anterior, se estructuró la propuesta para la implementación de la logística integral en el centro de desarrollo empresarial CDE de la Universidad ECCI sede Bogotá, teniendo en cuenta el análisis de los resultados obtenidos, identificando cada uno de los procesos realizados dentro de la operación del mismo y así aplicar las respectivas herramientas de ingeniería, permitiendo el diseño del manual de funciones y procedimientos para el CDE.

El proyecto de investigación que se expone a continuación, ésta compuesto, en primera instancia por la determinación de la logística integral en el centro de consultoría y desarrollo empresarial CDE de la universidad ECCI sede Bogotá, mediante la recopilación de información de los procesos actuales y funciones del personal; seguidamente se procedió a realizar la identificación de cada una de las variables y componentes de la logística integral dentro del CDE, con base en la información recolectada, mediante la construcción de plantillas para una adecuada organización de la misma; en la tercera parte se propuso la logística integral para el CDE a través del diseño de un manual de funciones y procedimientos, y por último se establecieron los resultados y las conclusiones del proyecto de investigación.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Al día de hoy las empresas han identificado e implementado la logística integral, debido a que ésta concede una adecuada estandarización entre los procesos, los departamentos, el personal de apoyo y el desarrollo de los servicios, de tal manera, que todo opere en la misma dirección, permitiendo una mejora continua.

Teniendo en cuenta que los manuales de funciones y procedimientos son documentos que orientan a los funcionarios de las empresas en la realización de su trabajo, ya que son instrumentos que simplifican la evaluación de la gestión al interior de la entidad por parte de los organismos de control, que requiere en algún momento documentar el trabajo que realizan los colaboradores, para realizar un seguimiento de las actividades que se desarrollan en la industria y el responsable de cada una de ellas. En concordancia a esto, los manuales de funciones y procedimientos se usan como herramienta primordial para una adecuada implementación de la logística integral, debido a que permite identificar fácilmente las actividades de cada proceso, ligándolas a su responsable directo, y así tener visibilidad de las falencias de la organización y establecer el paso a seguir para una adecuada mejora continua.

Evaluando el desarrollo interno en CDE, vemos la necesidad de implementar manuales de Procedimientos y Funciones, debido a que actualmente no cuenta con una logística integral definida para llevar a cabo la prestación de cada uno de los servicios; de acuerdo a esto, se procede a realizar la estructuración de un manual de funciones y procedimientos, destacando las actividades de cada cargo, los responsables, la descripción de los procedimientos, y así, lograr

una medición y evaluación de manera eficaz, generando la estandarización de los procesos y logrando una visualización en el mercado nacional.

2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo llevar a cabo la aplicación de la logística integral en el centro de consultoría y desarrollo empresarial (CDE) de la universidad ECCI sede Bogotá, permitiendo estandarizar los procesos y generando una visualización en el mercado nacional?

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Generar la aplicación de la logística integral en el centro de consultoría y desarrollo empresarial (CDE) de universidad ECCI sede Bogotá, mediante la estructuración de un manual de funciones y procedimientos, para estandarizar los procesos y generar una visualización en el mercado nacional.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Determinar la logística integral actual en el centro de consultoría y desarrollo empresarial (CDE) de la universidad ECCI sede Bogotá, mediante la recolección de información sobre los procesos actuales y funciones del personal.
- ✓ Identificar en la logística integral del centro de consultoría y desarrollo empresarial (CDE) de la universidad ECCI sede Bogotá, las variables y componentes tenidos en cuenta en la construcción de las plantillas para el manual de funciones y procedimientos.
- ✓ Proponer la logística integral para su implementación en el centro de consultoría y desarrollo empresarial (CDE) de la universidad ECCI sede Bogotá, a través del diseño del manual de funciones y procedimiento.

4. JUSTIFICACIÓN

Durante el tiempo que lleva en funcionamiento el CDE de la Universidad ECCI prestando los servicios a la comunidad, se ha evidenciado que los procesos se desarrollan de manera independiente por cada una de las especialidades; por ende, se busca la estructuración de la implementación la logística integral y así, organizar los servicios y mejorar la presentación comercial del CDE ante la comunidad, enfatizando en el apoyo intelectual a cada uno de los proyectos y emprendimientos que se le soliciten.

Desde el objetivo de la Ingeniería Industrial y el Semillero de Cadena de Suministro y Logística Integral “CASULOG”, se busca aportar a la estructuración de la prestación de los

servicios del CDE de la Universidad ECCI para optimizar el uso del CDE y hacerlo más atractivo a la ciudadanía para el desarrollo de actividades como asesoría, consultoría y el ámbito investigativo.

Este proyecto se lleva a cabo con el fin de realizar la estructuración de la implementación del manual de funciones y procedimientos del CDE de la Universidad ECCI, de tal forma que permita estandarizar los procesos con el enfoque de la universidad; basándose en pilares de servicios como la asesoría y la consultoría a emprendimientos tanto para estudiantes, empresas y emprendedores; teniendo en cuenta, que el CDE nace del objetivo de proyección social de la Universidad ECCI, fundamental para la prestación de los servicios, mediante apoyo intelectual para los proyectos que surgen desde la innovación tanto en la Universidad como externos, y que pueden aportar al desarrollo económico tanto local como del país.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1.MARCO TEÓRICO

Los Centros de Desarrollo Empresarial son un instrumento para desarrollar capacidades al interior de las empresas establecidas e impulsar la creación de nuevas unidades productivas; su propósito es promover el crecimiento, la innovación, la productividad y las ganancias del sector mipyme, a través de mejoras en la administración de los negocios (Ministerio de comercio, s.f.).

La logística integral es un modelo de organización y de gestión que permite coordinar todos los procesos y departamentos de una empresa, de este modo, todos sus esfuerzos puedan ser dirigidos en una misma dirección: lograr que el producto final llegue al cliente ((Europea, 2023), con relación a esto, busca proporcionar productos y servicios de calidad, en los tiempos estipulados y satisfaciendo las necesidades de los clientes.

Al abordar la temática en torno a los centros de desarrollo empresarial, se deben tener en cuenta algunos conceptos importantes como:

Un manual de Procedimientos es un documento que contiene información de la continuidad cronológica y secuencial de operaciones entrelazadas entre sí, esto ayuda para la realización de cada función, tarea y actividad de la empresa. Conocido también como Manual de Normas que detalla las asignaciones por medio de procedimientos descritos, con una secuencia lógica. Tiene

como objetivo final controlar y unificar cada rutina diaria en las labores y evitar cualquier tipo de alteración. (María Isabel Asanza Molina, 2016)

Un manual de Funciones es aquel que describe las ocupaciones de los diferentes puestos, detallando cada una de las funciones, las responsabilidades, los límites y la esencia del cargo. Además, incluye la identificación del cargo, la dependencia a la que pertenece y el cargo de su jefe inmediato; adicionalmente, describe cuales serían los requisitos del perfil para cada uno de los cargos, facilitando la selección de personal, tomando en cuenta los estudios, experiencia y conocimientos. (Ramos Huancani, 2018)

5.2 MARCO CONCEPTUAL

En el presente marco conceptual se aclaran los significados de diversos conceptos que se van a utilizar y se consideran de vital importancia dentro del proyecto a desarrollar.

- **Logística De Aprovisionamiento**

Es el proceso de gestión y racionalización de la llegada de productos o materias primas a la empresa para garantizar que el resto de las operaciones de la cadena de suministro funcionen adecuadamente (Europea, 2021)".

- **Logística Interna**

Comprende la planificación, ejecución y control del flujo físico y de informaciones internas de la empresa, buscando la optimización de los recursos, procesos y servicios con la mayor economía posible. (“Una nueva definición de la logística interna y forma de ... - SciELO”)

- **Logística De Distribución**

Es el proceso para la gestión de mercancías es toda actividad desde que sale de la línea de montaje hasta que se entregan al cliente final; en este trayecto se realizan acciones de venta, transporte de la mercancía y rendición de cuentas. | Descartes”)

- **Manual**

Es una guía que contiene instrucciones, las cuales son utilizadas para la corrección de problemas, estableciendo procedimientos de trabajo, los cuales son relevantes a la hora de transmitir información para desenvolverse en determinada situación (“Definición de Manual - Qué es y Concepto - Enciclopedia.NET”)

- **Consultoría**

Servicio especializado que orienta a una empresa cuando está atravesando algún tipo de problema específico y que no consigue solucionarlo por sus propios medios, por lo general es realizado por una entidad externa a la compañía. (“Definicion de consultoria segun varios autores – Glosario”)

- **Variable**

Característica de un proyecto que puede adquirir diferentes componentes de utilidad para la investigación (Oyola, 2021).

- **Componente**

Elemento que hace parte de la variable de un proyecto asociado a una actividad dentro de un proceso en la investigación (Pérez Porto, 2021).

- **Innpulsa:**

Es una agencia de emprendimiento e innovación del Gobierno Nacional, que acompaña la aceleración de emprendimientos de alto potencial, los procesos innovadores y de financiación que permiten escalar a las empresas del país para generar más desarrollo económico, equidad y oportunidades para todos los colombianos (“Entidades que apoyan el emprendimiento | Invierta en Bogotá”)

- **Mipyme**

Es la Dirección de Micro, Pequeña y Mediana Empresa - MIPYMES, hace parte del Viceministerio de Desarrollo Empresarial del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en Colombia, nuestra principal tarea es fomentar políticas, planes y programas financieros y no financieros para el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas, facilitamos la

comunicación entre las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas del país con los proveedores de servicios de desarrollo empresarial. (“Dirección de Mipymes | Mi Pymes”)

- **Emprendedor**

Especifica las cualidades y aptitudes de una persona que hace parte de la economía, cuyas actividades son novedosas y se diferencian de las comunes, personas que huyen de rutinas y prácticas aceptadas por la mayoría; también se caracterizan por su capacidad para crear e innovar, y hacer las cosas diferentes para mejorar lo existente, es la persona que "hace negocios exitosos, que desarrolla nuevas ideas o nuevas formas de enfocar el mercado (“El Emprendedor de éxito”)

- **Empresario**

Es la persona que dirige y gestiona una compañía, negocio o industria, buscando la obtención de beneficios económicos. (“Empresario - Definición, qué es y concepto | Economipedia”)

6. DESARROLLO METODOLÓGICO

6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El siguiente trabajo se desarrolla como una investigación cualitativa, ya que lo que se busca principalmente es darle solución a la problemática planteada “¿Cómo llevar a cabo la propuesta de implementación de la logística integral en el centro de consultoría y desarrollo empresarial (CDE) de la universidad ECCI sede Bogotá, permitiendo estandarizar los procesos y generando una visualización en el mercado nacional?”; de acuerdo con un estudio realizado por la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, se describe que “la investigación cualitativa proporcionan información no sobrecargada, por lo tanto, el investigador tiene que buscar patrones narrativos explicativos entre las variables de interés, y llevar a cabo la interpretación y descripción de dichos patrones; en lugar de comenzar con la hipótesis, teorías o nociones precisas que probar, la investigación cualitativa empieza con observaciones preliminares y culmina con hipótesis explicativas y una teoría fundamentada, (Luis, s.f.), asumiendo lo anterior ya que este proyecto se clasifica dentro de una investigación cualitativa, teniendo en cuenta, que para el desarrollo de la propuesta de un manual de funciones y procedimientos del CDE no se hallaron datos estadísticos; por tal motivo, se procedió a obtener la información mediante charlas y entrevistas realizadas con el personal vinculado al CDE, y con herramientas creadas autónomamente (ver anexo N° 1 y anexo N°2), en las cuales se recopila cada una de las actividades realizadas con su respectivo tiempo y responsable.

6.2 ALCANCE Y DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene como alcance desarrollar una propuesta de implementación de la logística integral para el CDE de la Universidad ECCI, mediante un manual de funciones y procedimientos, analizando las actividades que se llevan a cabo e identificando cada uno de los procesos que componen la logística integral propuesta para el CDE.

Dicha investigación delimita como población el personal vinculado al CDE de la Universidad ECCI, tomando como muestra la coordinadora del mismo; desarrollándose aproximadamente en un periodo de un año calendario.

6.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de metodología se desarrolló en cuatro fases de la siguiente manera, permitiendo alcanzar los objetivos propuestos:

FASE I: Se realizó un diagnóstico en el CDE, mediante entrevistas y trabajo de campo para la obtención de información sobre los procesos y funciones actuales dentro del mismo.

FASE II: Basados en el estudio de la información obtenida en la fase anterior, se establecieron cada una de las variables y componentes para la estructuración del manual de funciones y procedimientos. Se ejecutó la creación de las plantillas que se implementaron para el diseño del manual de funciones y procedimientos, el cual permitió la estructuración de la propuesta de implementación de la logística integral dentro de los procesos del CDE.

FASE III: Se implementaron las plantillas de la fase anterior para los procesos y perfiles definidos por cada tipo de logística identificado en el CDE; según esto, se estructuraron el manual de funciones y procedimientos para implementar la logística integral en el CDE.

6.5 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La técnica que se utilizó para la recolección de datos en el desarrollo de este proyecto de investigación fue la entrevista abierta, la cual según un estudio realizado por la Universidad Jaen (Jaen), “en la investigación cualitativa la entrevista no se basa en cuestionarios cerrados y altamente estructurados, sino en entrevistas más abiertas, donde no sólo se mantiene una conversación con un informante, sino que los encuentros se repiten hasta que el investigador revisa cada entrevista, y ha aclarado todos los temas emergentes o cuestiones relevantes para su estudio”; debido a que la información actual se obtuvo en reuniones conjuntas con la coordinadora del CDE, esta información se recopiló en una matriz de Excel ver Anexo N°1 (Anexo 01_Actividades CDE_ Procesos Antecedentes); adicionalmente, en busca de la información para la propuesta de implementación también se realizaron reuniones conjuntas con la directora de la ORI de la Universidad, alimentando la matriz de Excel, ver Anexo N° 2 (Anexo 02_Actividades CDE _ Procesos Actualizados), para su debida organización, análisis y comprensión de la misma.

7. CONTEXTUALIZACIÓN DEL CDE

En este capítulo se recopila la información recolectada durante el trabajo de campo realizado, estructurada por una breve reseña acerca del CDE, los antecedentes que marcaron el inicio del mismo, las funciones planteadas para desarrollarse por cada cargo y los procesos que se realizan actualmente para el funcionamiento del CDE.

La universidad ECCI dentro de los objetivos en su aporte a la proyección social se ha destacado por apoyar la línea de emprendimiento desde cada una de sus dependencias; con relación a esto a partir del año 2019 mediante un convenio de extensión realizado por iNNpulsa se otorga el aval para dar apertura al Centro de consultoría y desarrollo empresarial (CDE) de la universidad ECCI logrando así unificar de manera transversal los emprendimientos en todos los programas académicos y las relaciones con las empresas.

En el 2020 bajo el convenio obtenido por iNNpulsa se le otorga al CDE el beneficio de capacitar de 6 a 8 consultores bajo el modelo Small Business Development Centers (SBDC) obteniendo certificación en este modelo y bajo la consultoría de la Universidad de San Antonio Texas – EEUU, tanto, el Centro de Desarrollo, el director, la coordinadora y 6 profesores de planta de la universidad ECCI.

En diciembre de 2021, mediante los esfuerzos y proyectos realizados anteriormente, se logra obtener la certificación como unidad externa del fondo emprender; rama en la que actualmente opera el CDE.

7.1 ANTECEDENTES DEL CDE

Para la creación del CDE, la universidad ECCI se postuló a una convocatoria abierta desde el gobierno nacional a través de INNPULSA, para seleccionar instituciones con capacidades y experiencia en materia de asesoría para el emprendimiento y el desarrollo de empresas, en la cual se transfieren las metodologías del Programa de Centros de Desarrollo Empresarial que lidera el Ministerio de Industria Comercio y Turismo Mincit en Colombia, con base en las experiencias de emprendimiento de los más de 1300 Small Business Development Center SBDC implementados en Estados Unidos, la cual ganó, y desde entonces su objetivo se basa en promover el crecimiento de los emprendimientos, la innovación, el rendimiento y la generación del beneficio económico en el sector Mipyme, a través de mejoras en la administración empresarial.

Con relación a lo planteado en la página Web de la Universidad ECCI, específicamente en el área del Centro de Consultoría y Desarrollo Empresarial (CDE), se realiza en primera instancia el análisis a cada uno de los proyectos o emprendimientos, que permita enfocarlo en alguna de las siguientes rutas ya establecidas:

Universidad ECCI, CDE, (2023), se relacionan las rutas de atención utilizadas en el CDE para prestar los servicios de asesoría o consultoría a todos los empresarios, emprendedores, o personal que los requiera; gracias a esto se mencionan dentro de este proyecto para ahondar en el contexto del mismo, a continuación:

- **Ruta de formalización:** el CDE guía al empresario hacia el cumplimiento de aspectos como: seguridad social para los colaboradores, aspectos tributarios, contabilidad y requisitos normativos para su actividad económica; y la inscripción en el registro mercantil para regularizar la actividad como comerciante, lo que permitirá al empresario obtener beneficios mediante un proceso de fortalecimiento empresarial de la Cámara de Comercio. (“Centro de Consultoría y Desarrollo Empresarial CDE”)
- **Ruta de mejora de la productividad:** se realiza mediante la identificación de la necesidad, el diagnóstico empresarial, la intervención y la evaluación. (“Centro de Consultoría y Desarrollo Empresarial CDE”)
- **Ruta de internacionalización:** se presentan las fases que debe analizar, considerar y evaluar el empresario en su proceso de internacionalización y expansión para comercializar sus productos o servicios. (“Ruta Exportadora | Portal de Exportaciones - Colombia TRADE”)
- **Ruta de transformación digital:** busca la medición de la digitalización en los procesos respondiendo a la pregunta: ¿Qué tecnologías y herramientas utiliza la organización para el desarrollo de su actividad económica? (“Centro de Consultoría y Desarrollo Empresarial CDE”)
- **Ruta de propiedad intelectual:** Esta ruta da a conocer a los empresarios y emprendedores las generalidades de la propiedad industrial en Colombia, y el Sistema de Información de Propiedad Industrial SIPI para tramitar la solicitud de registro de marca, la búsqueda y solicitud de antecedentes marcarios. (“Centro de Consultoría y Desarrollo Empresarial CDE”)

- **Ruta respuesta COVID 19:** Se trata de una serie de talleres, dirigidos a los emprendedores y empresarios vinculados al CDE-ECCI con el fin de compartir conocimientos, buenas prácticas y herramientas de apoyo ante la emergencia durante las fases de prevención, contención y mitigación del COVID-19. (“Centro de Consultoría y Desarrollo Empresarial CDE”)
- **Ruta de innovación:** Esta ruta incorpora herramientas para detectar oportunidades de innovación, generar ideas, conceptualizar proyectos y cumplir objetivos. (ECCI, 2022)

7.2 PROCESOS ACTUALES DEL CDE

En este apartado se da a conocer cada uno de los procesos que se realizan dentro del CDE, información recopilada en la matriz de excel Anexo N°1, para dar cumplimiento al plan estratégico establecido anualmente, los cuales son:

- ✓ **PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:** Se elaboran las estrategias para la realización de las actividades entre el CDE, los programas académicos de la universidad y proyectos externos, para ser presentadas anualmente en el Plan Estratégico del CDE el cual debe ser expuesto a la Dirección para su debida aprobación y organización de los recursos humanos y financieros para la ejecución del Plan Estratégico.

- ✓ **ATENCIÓN AL PÚBLICO:** Se registran todos los usuarios que participan en las actividades planteadas por el CDE y, según esta información, se hacen reuniones virtuales con los interesados en algún servicio del CDE.

- ✓ **PROMOCIÓN ONLINE:** Se generan estrategias de comunicación para ser presentadas por medios digitales (Instagram y pagina web) para el posicionamiento del CDE.

- ✓ **PROMOCIÓN OFFLINE:** Se crean alianzas estratégicas con entes educativos y empresariales buscando la firma de convenios que logren aportar a los espacios de desarrollo para proyectos de emprendimiento e innovación.

7.2.1 MAPA DE PROCESOS ACTUALES

De acuerdo a la información obtenida desde la matriz de Excel (Anexo N°1), se identificaron los procesos actuales graficados de la siguiente manera:

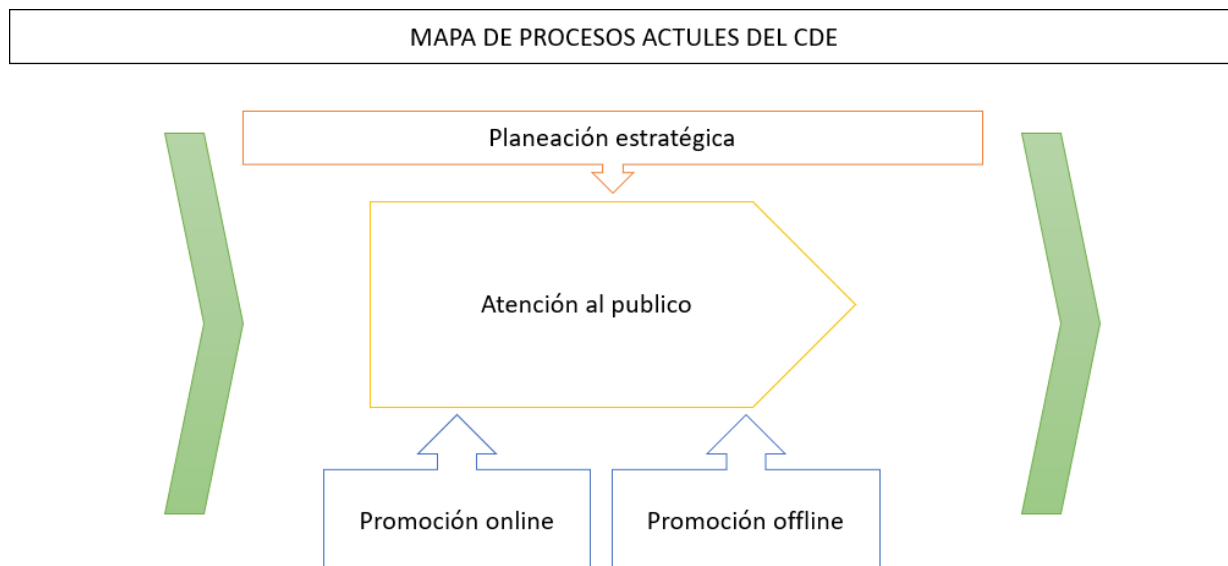


Ilustración 1 Procesos Actuales del CDE

Fuente: Autoría Propia

7.3 FUNCIONES Y PERFILES ACTUALES DE PERSONAL

A continuación, se presenta la estructura organizacional y los perfiles de cargo activos para el funcionamiento del CDE, aunque se evidencia que dichos cargos no se ejercen actualmente.

7.4 ORGANIGRAMA ACTUAL DEL CDE

El organigrama permite analizar la estructura organizacional de una empresa, en este se da a conocer la importancia del cargo ocupado por cada persona, y por medio del mismo se puede deducir el conducto regular de la toma de decisiones en las empresas; con relación a esto, en el CDE se identifica dicha estructura (ver ilustración 1), en la cual se encuentran estipulados los cargos o perfiles, indicando jerarquización entre los mismos, iniciando con el Consejo Superior desde el pilar de Proyección Social de la Universidad, el Director, seguidamente la Coordinadora, el asistente Administrativo, Consultores y pasantes, como se ilustra en la siguiente imagen:



Ilustración 2 Organigrama CDE

Fuente: (ECCI, 2019)

7.5 FUNCIONES Y PERFILES ACTUALES DEL PERSONAL ACTIVO DEL CDE

Seguidamente se describen cada uno de los perfiles de cargo con sus respectivas funciones:

❖ Director Proyección Social ECCI

Perfil Profesional:

- Nivel académico: Profesional con postgrado graduado en áreas de las ciencias económicas y/o administrativas, Ingeniería Industrial y profesiones afines.
- Experiencia: Mínimo 4 años de experiencia certificada, basada en emprendimiento, fortalecimiento empresarial, gerencia de negocios, asesorías a empresas y como mínimo 2 años en cargos directivos.
- Competencias: Habilidades como dirección y administración de recursos, capacidad de liderazgo y coordinación de equipos; capacidad para realizar seguimiento financiero y administrativo al Centro, realizando rendición de cuentas; habilidad para crear y mantener alianzas estratégicas en beneficio del Centro, capacidad de asumir compromisos, retos de negociación, toma de decisiones estratégicas, identificando oportunidades en el entorno donde se está ubicado el CDE.

Funciones a desempeñar:

- Atender las instrucciones de los órganos directivos, sobre la implementación de controles administrativos, financieros y técnicos.

- Presentar anualmente el Plan Estratégico del Centro al Órgano Directivo para su aprobación, y la adecuada organización de los recursos humanos y financieros disponibles.
- Programar y realizar reuniones requeridas para la coordinación, ejecución y seguimiento a la programación anual del Centro.
- Junto con los asesores plantear 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 el plan metodológico.
- Planear y administrar los diferentes programas del Centro de acuerdo a las necesidades de los grupos de interés.
- Diseñar la estrategia de promoción y divulgación de los servicios que ofrece el Centro en su región/ciudad.
- 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 hacen 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 fuera necesario.
- Revisar y analizar periódicamente la información.
- 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.
- Socializar el Manual operativo a los miembros del equipo de trabajo del Centro dando cumplimiento al mismo.

❖ Coordinadora del CDE-ECCI

Perfil Profesional:

- Nivel Académico: Abogado con posgrado en derecho comercial.

- Experiencia: Mínimo 2 años de experiencia certificada, relacionada con asesoría a empresas.
- Competencias: Con habilidades investigativas, iniciativa, proactividad y comunicación asertiva, con gusto por el estudio de nuevas tendencias a nivel empresarial, capacidad de orientación y asesoramiento en los procesos de constitución de empresas, formalización, trámites legales, en propiedad intelectual, registros de marcas y patentes entre otros.

Funciones a desempeñar:

- Brinda asesoría básica en constitución de empresas, formalización, propiedad intelectual, propiedad industrial, registros de marcas y patentes, contratación y demás relacionadas en la constitución empresarial.
- Proponer alternativas jurídicas en situaciones particulares para empresas.
- Preparar informes sobre clientes.
- Apoyar las capacitaciones en temas legales.
- Asistir a las capacitaciones acerca del desarrollo profesional que programe el director del Centro dirigidas a los consultores.
- Cumplir con el Manual operativo aplicar los lineamientos de la metodología. (“5 manual operativo cde by Eduardo Torres - Issuu”)

❖ Asistente CDE

Perfil Profesional:

- Nivel académico: Técnico

- Experiencia: Mínimo 1 año de experiencia certificada en temas de apoyo, asistencia, servicio al cliente.

- Competencias: organizado, propositivo, innovador, con capacidad de asumir compromisos, retos y desafíos; con habilidades en comunicación, trabajo en equipo y empatía.

Funciones a Desempeñar:

- Atender la recepción y prestar servicio al cliente.

- Responder a preguntas del usuario y direccionarlos hacia los diferentes servicios del Centro.

- Conservar y actualizar los archivos del Centro.

- Hacer trámites administrativos.

- Apoyar los procesos para nuevos usuarios y seguimiento de usuarios existentes.

❖ Consultores:

Se plantea que para el servicio de consultoría sean los estudiantes egresados de las maestrías de la Universidad ECCI y se capacitaron en los últimos semestres, como requisito para presentar su trabajo de grado; además, el personal docente de la universidad, capacitado en diferentes enfoques, con capacidades para las consultorías básicas y especializadas que requieran los usuarios.

❖ **Pasantes**

Perfil requerido:

- Nivel académico: Estudiantes de últimos semestres de pregrado o posgrado en Administración, Economía, Finanzas, Ingeniería Industrial o afines.
- Competencias del estudiante: Interesado en conocer el entorno económico, social, demográfico y cultural, líder, propositivo, innovador; con interés por la investigación y el estudio de nuevas tendencias a nivel empresarial; con capacidad de asumir compromisos, retos y desafíos; con habilidades en comunicación asertiva, venta, negociación, trabajo en equipo y empatía.

Funciones:

- Las actividades de apoyo prestadas durante las prácticas son determinarán de acuerdo a las necesidades del Centro

- Apoyar a los consultores del CDE en la investigación de mercados relacionadas con las empresas.
- Apoyar al director y a los consultores en el desarrollo de programas y actividades que gestioné el CDE.

8. ESTRUCTURACIÓN DE LA LOGÍSTICA INTEGRAL

Según la información recolectada en las capacitaciones y entrevistas realizadas con la coordinadora del CDE, descritas en la fase anterior, se estructuró la logística integral del CDE, compuesta por procesos agrupados en la logística de aprovisionamiento, de distribución e interna; se determinaron las variables y componentes que permitieron crear las plantillas usadas para desarrollar el manual de funciones y procedimientos.

8.1 LOGÍSTICA DE APROVISIONAMIENTO

Administra los suministros requeridos para el funcionamiento y la prestación de los servicios del CDE, Los procesos que la componen son:

- ✓ **Proceso de planeación estratégica de recursos:** es el instrumento que permite gestionar

el quehacer y la ruta que deben recorrer el CDE para cumplir metas, de acuerdo a los

cambios y demandas que obliga el entorno; optimizando la utilización de los recursos y capacitando al personal para prestar un buen servicio.

- ✓ **Proceso de elaboración de informes de cumplimiento:** permiten conocer el estado en el que se encuentran las actividades planteadas, permitiendo la verificación de objetivos, con respecto a las proyecciones estipuladas y la normatividad que aplica para la ejecución de proyectos de emprendimiento, asesorías y consultorías.

8.2 LOGÍSTICA INTERNA

Identifica y gestiona las diferentes actividades y procesos en el cumplimiento de la prestación de los servicios del CDE, teniendo en cuenta los recursos que se disponen, los procesos que la componen son:

- ✓ **Proceso de oferta del servicio:** permite conocer la información mínima que se necesita para realizar una propuesta de trabajo, la cual incluye una primera valoración del proyecto
- ✓ **Proceso de prestación del servicio:** permite de acuerdo a un diagnóstico, realizar el plan de trabajo de la mano de un consultor, identificando las necesidades del proyecto, asignando cronograma, objetivo y alcance del mismo.

✓ **Proceso de evaluación del servicio:** permite realizar la evaluación y posterior

seguimiento del proyecto teniendo en cuenta el cumplimiento de los indicadores del mismo.

8.3 LOGÍSTICA DISTRIBUCIÓN

Gestiona los procesos de promoción y publicidad para dar a conocer los servicios ofertados por el CDE a todo tipo de público ya sea estudiante, emprendedor o empresario, los procesos que la componen son:

✓ **Proceso de Promoción online y off line:** Este proceso se encarga de crear y distribuir

contenido promocional del CDE en las redes sociales seleccionadas; adicional busca obtener reconocimiento y posicionamiento para atraer más público interesado en emprender y en formalizar negocios; los consultores o profesores designados al CDE generan la divulgación de los servicios prestados por el CDE mediante canales que pueden ser voz a voz, charlas instructivas, distribución de material pop, entre otros, generando un impacto en personas interesadas para atraer más público consumidor.

✓ **Proceso para la generación de alianzas estratégicas:** es cada uno de los acuerdos o

negociaciones que se llevan a cabo entre el CDE y empresarios, universidades, entes públicos o privados, para la realización de capacitaciones, participación en congresos,

ferias de emprendimiento y demás actividades que permitan complementar conocimientos y ejecutar proyectos.

8.4 MAPA DE PROCESOS PROPUESTO

De acuerdo a la información planteada anteriormente, en el siguiente diagrama se relaciona gráficamente la logística integral propuesta para el CDE y su estructuración:

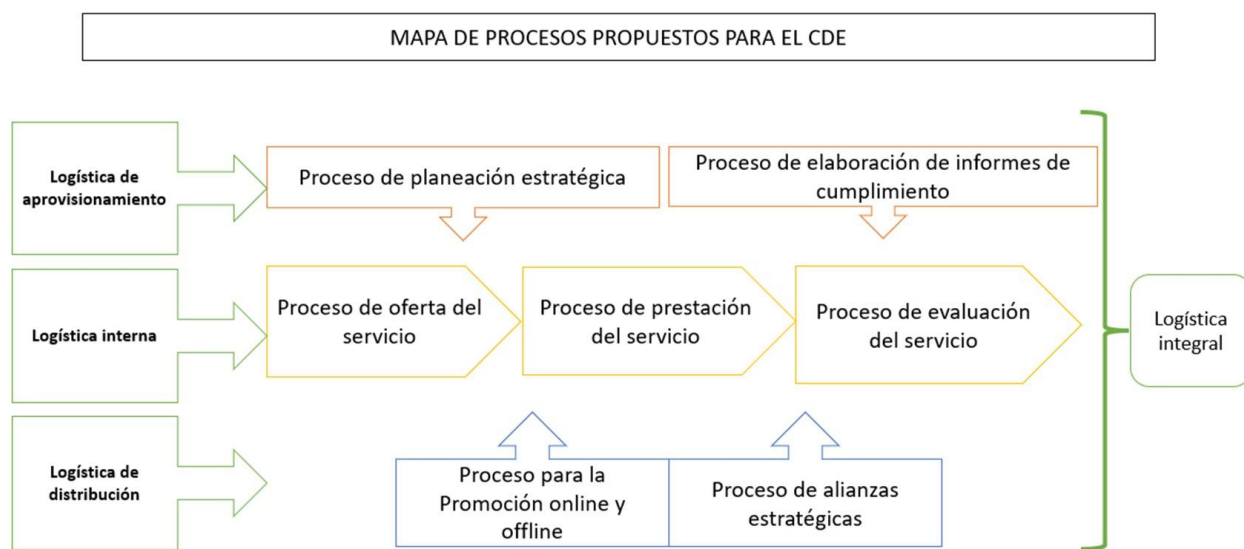


Ilustración 3 Mapa de Procesos Propuesto

Fuente: Autoría Propia

8.5 VARIABLES Y COMPONENTES PARA LA PLANTILLA DEL MANUAL DE FUNCIONES EN LA LOGÍSTICA INTEGRAL

Para la adecuada determinación de las variables y componentes para la realización de la plantilla del manual de funciones propuesta, se tomó como base la estructura planteada en el documento “Manual de funciones y procedimiento de la empresa Sarmiento y Farieta agentes inmobiliarios S.A.S (Vargas, 2016)”, adecuado a la necesidad del CDE y teniendo en cuenta el funcionamiento del mismo.

El manual de funciones describe los cargos esenciales y precisos para el desarrollo de las actividades dentro del CDE, y para ello se definieron cada una de las variables y componentes que integran dicho manual así:

8.5.1 VARIABLE IDENTIFICADA

A continuación, se describe la variable más importante dentro del manual de funciones “Perfil de Cargo”, ya que abarca todos los requisitos de un cargo teniendo en cuenta los compromisos dentro de este.

✓ **Perfil de cargo:** Este es el encargado de establecer las actividades y

responsabilidades que comprende determinado cargo; así mismo, define los requisitos como aptitudes, cualidades y capacidades del profesional que ocupe dicho puesto de trabajo; todo esto con el fin de que las persona ya sean, internas o externas tenga una visual general de las funciones de cada uno de los cargos dentro de la organización, y así se facilite el conocimiento de las competencias, habilidades y capacidades requeridas para ocupar dicho puesto de trabajo.

8.5.2 COMPONENTES IDENTIFICADOS

De acuerdo a la variable propuesta “Perfil de cargo”, se establecieron cada uno de los ítems que la componen, los cuales son:

- **Cargo:** nombre corto del puesto de trabajo a ocupar.
- **Objetivo del cargo:** actividad básica dentro del puesto de trabajo.
- **Requisitos del cargo:**
 - **Nivel de Educación:** nivel de escolaridad mínimo de la persona que aspira a este cargo.

- **Formación:** requerimientos básicos que la persona debe tener para el desarrollo del cargo por ejemplo, manejo de algún programa en específico, idioma etc.
- **Competencias y Habilidades:** Destrezas básicas o mínimas que la persona debe tener para el desarrollo acertado del puesto de trabajo.
- **Experiencia a fin:** mencionar actividades desarrolladas en la práctica para el cargo.
- **Tiempo Requerido:** años o meses de práctica requeridos para el desarrollo del cargo.
- **Horario Laboral:** establecer el horario dentro de los establecidos (horario continuo o turno partido)
- **Funciones:** descripción detallada de cada actividad y las responsabilidades que adquirirá la persona al asumir el cargo al que se contratará.
- **Aprobaciones:** persona que define el cargo y elabora la descripción de cada una de las variables anteriores.

8.6 COMPONENTES PARA LA PLANTILLA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN LA LOGÍSTICA INTEGRAL DEL CDE

Para la adecuada determinación de las variables y componentes para la realización de la plantilla del manual de procedimientos propuesto, se tomó como base la estructura planteada en el documento “Manual de funciones y procedimiento de la empresa Sarmiento y Farieta agentes inmobiliarios S.A.S (Vargas, 2016)”, adecuado a la necesidad del CDE y teniendo en cuenta el funcionamiento del mismo.

Con el fin de llevar a cabo la implementación de la logística integral dentro del CDE aplicada a los procesos propuestos, se identificaron las variables y componentes para el diseño del manual de procedimientos, mediante la construcción de plantillas para cada uno de los procesos.

8.6.1 COMPONENTES IDENTIFICADOS

Con relación a la información obtenida en la investigación, se identificaron los siguientes componentes, los cuales fueron utilizados en el diseño de las plantillas del manual de procedimientos:

- **Tipo de Proceso:** se especifica el nombre del proceso identificado dentro de las 3 logísticas establecidas en la Logística Integral del CDE.
- **Responsable:** persona encargada de la realización del proceso mencionado.
- **Objetivo:** propósito que se quiere obtener desde la Logística Integral con la realización de este proceso.
- **Alcance:** acciones y tareas a desarrollar para el cumplimiento de las actividades para cada proceso.
- **Diagrama de flujo:** identifica la actividad inicial y final del proceso.

8.7 DISEÑO DE PLANTILLAS



A continuación, se presentan las plantillas creadas para la implementación del manual de funciones y procedimientos, las cuales se aplicaron a los perfiles de cargo definidos y a cada proceso establecido dentro de la Logística Integral planteada para el CDE de la Universidad ECCI sede Bogotá.

De acuerdo a la información recolectada, se diseñaron dos formatos de plantillas acorde al procedimiento de control de documentos del sistema integrado de calidad de la universidad ECCI (PR-SIC-001), la primera para el manual de funciones y perfil de cargo (ver ilustración N° 3), la segunda para el manual de procedimientos (ver ilustración N°4); cada una compuesto por:

- Logotipo de la Universidad ECCI
- Logotipo ICONTEC
- Título o nombre del documento
- Código identificador alfanumérico del sistema de gestión de calidad
- Versión
- Proceso
- Fecha de emisión
- Fecha de versión
- Instructivo
- Diagrama de Flujo (solo aplica para plantilla de procesos)

- Aprobaciones finales

8.7.1 MANUAL DE FUNCIONES (FORMATO DE FUNCIONES PERFIL DE CARGO)

	FORMATO DE FUNCIONES PERFIL DE CARGO		Código: FR-SIC-0XX Versión: 01	 
	Proceso: PROYECCIÓN SOCIAL	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	

Sección 1. CARGO			
Sección 2. OBJETIVO DEL CARGO			
Sección 3. REQUISITOS DEL CARGO			
3.a. Nivel académico			
3.b. Formación:			
3.c. Competencias y habilidades:			
3.d. Experiencia a fin:			
3.e. Tiempo requerido:			
3.f. Horario laboral			
Sección 4. FUNCIONES			
Sección 5. APROBACIONES			
Elaborado por:	Firma: Nombre: C.C.	Aprobado por:	Firma: Nombre: C.C.

	FORMATO DE FUNCIONES PERFIL DE CARGO		Código: FR-SIC-0XX Versión: 01	 
	Proceso: PROYECCIÓN SOCIAL	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	

Pasos de diligenciamiento del formato (Instrucciones)

1. El formato debe ser diligenciado a máquina, en letra imprenta clara o a computador.
2. Para colocar la fecha de emisión utilice el siguiente formato: dd / mmm / aaaa, Ejemplo: 08 / Ene / 2007.

Sección 1: Cargo: nombre corto del puesto de trabajo a ocupar o posición que se va a desempeñar.

Sección 2: Objetivo principal del cargo: actividades básicas del puesto de trabajo.

Sección 3: Requisitos del cargo

3.a. Nivel de educación: Nivel de escolaridad mínimo de la persona que aspira a este cargo.

3.b. Formación: Requerimientos básicos que la persona debe tener para el desarrollo del cargo, por ejemplo, manejo de algún programa en específico, idioma etc.

3.c. Competencias y habilidades: Destrezas básicas o mínimas que la persona debe tener para el desarrollo acertado del puesto de trabajo.

3.d. Experiencia a fin: Mencionar actividades desarrolladas en la práctica para el desarrollo del cargo.

3.e. Tiempo requerido: Años o meses de práctica requeridos para el desarrollo del cargo.

3.f. Horario Laboral: en este pampo menciona si el horario es continuo (horario de oficina y tiempo corrido) o Turno partido esto quiere decir que sección las horas de trabajo según la necesidad.

Sección 4: Funciones: Descripción de cada una de las actividades de manera detallada y concisa, incluyendo las responsabilidades que va a adquirir la persona una vez asume el cargo al cual va a ser contratado.

Sección 5: Aprobaciones: Persona que define el cargo y elabora la descripción de cada una de las variables anteriores.

Ilustración 4 Formato de Funciones Perfil de Cargo

Fuente: Autoría Propia

**8.7.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTO (FORMATO MANUAL DE
PROCEDIMIENTO)**

	FORMATO MANUAL DE PROCEDIMIENTO		Código: MPR-SIC-0XX Versión: 01	 
	Proceso: Logística Integral CDE	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	

Sección 1. TIPO DE PROCESO

Sección 2. RESPONSABLE

Sección 3. OBJETIVO

Sección 4. ACTIVIDADES

Sección 5. ALCANCE

	FORMATO MANUAL DE PROCEDIMIENTO		Código: MPR-SIC-0XX		
	Proceso: Logística Integral CDE	Fecha de emisión:	Versión: 01		



Sección 6. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	



Sección 7. APROBACIONES			
Revisado por:		Autorizado por:	

	FORMATO MANUAL DE PROCEDIMIENTO		Código: MPR-SIC-0XX Versión: 01	 
	Proceso: Logística Integral CDE	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	

Pasos de diligenciamiento del formato manual de procedimiento

1. El formato debe ser diligenciado a máquina, en letra imprenta clara o a computador.
2. Los espacios asignados para registrar los consecutivos y fechas de emisión que se encuentra en la parte superior de este formato son de uso exclusivo de la Institución.
3. Para colocar la fecha de diligenciamiento utilice el siguiente formato: dd / mmm / aaaa. Ejemplo: 06 / Ene / 2007.
4. **Sección 1. Tipo de proceso:** se especifica el nombre del proceso identificado dentro de las 3 logísticas establecidas en la Logística Integral del CDE.
5. **Sección 2. Responsable:** persona encargada de la realización del proceso mencionado.
6. **Sección 3. Objetivo:** propósito que se quiere obtener desde la Logística Integral con la realización de este proceso.
7. **Sección 4. Actividades:** acciones y tareas a desarrollar para el cumplimiento del objetivo del proceso
8. **Sección 5. Alcance:** identifica la actividad inicial y final del proceso
9. **Sección 6. Diagrama de flujo del proceso:** En este se podrá visualizar cada una de las actividades que componen el proceso en su respectivo orden.
10. **Sección 7. Aprobaciones:** persona encargada de la aprobación del proceso y responsable del cumplimiento del mismo.

Ilustración 5 Formato Manual de Procedimiento

Fuente: Autoría Propia

9. PROPUESTA DE LA ESTRUCTURACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

En el siguiente apartado se relacionan: el organigrama definido según los cargos relevantes que actualmente operan; después de implementar las variables y componentes identificados, aplicados a cada cargo activo; luego se aplican los componentes propuestos para el manual de procedimientos que hacen parte de la logística integral para el CDE; y se evidencia un ejemplo de la aplicación de dicha información en las plantillas planteadas para el respectivo manual.

9.1 ORGANIGRAMA PROPUESTO

Para desarrollar el manual de funciones, se consideró la estructura organizacional propuesta, que permitieron identificar como se divide y la dirección de mando, para tener claridad sobre los perfiles de cargo propuestos.

De acuerdo a lo anterior, para la creación del manual de funciones y procedimientos del Centro de desarrollo empresarial CDE de la universidad ECCI; revisando el organigrama actual del CDE (ubicado en el numeral 7.4 “ORGANIGRAMA ACTUAL DEL CDE”) y de acuerdo a la información recolectada durante todo el proyecto, la cual se puede visualizar en la matriz del Anexo N°2; se propone un nuevo organigrama (ver ilustración N 6 Organigrama CDE

Planteado), teniendo en cuenta los roles que actualmente desempeñan las actividades de cada uno de los procesos propuestos en esta investigación.

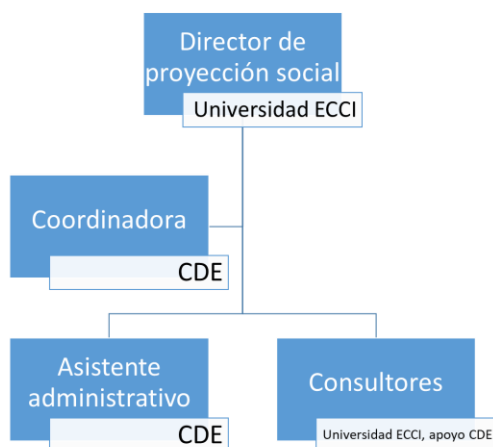


Ilustración 6 Organigrama CDE Planteado

Fuente: Autoría Propia

- **Director de proyección social:** Este perfil está relacionado con el área de proyección social de la Universidad ECCI, incluido en los procedimientos internos de la universidad; Las funciones de este rol en el CDE se relacionan con la toma de decisiones y apoyo en las proyecciones anuales o semestrales según aplique.
- **Promotora de servicios / coordinadora:** Este perfil es la Articulación de las Función sustantiva del CDE siendo su objetivo el direccionamiento y seguimiento desde el Centro de Consultoría y Desarrollo Empresarial CDE.
- **Asistente Administrativa:** Este es el apoyo asistencial del CDE, siendo su objetivo soportar el proceso administrativo y operativo del centro, correspondiente en las labores

de recepción y direccionamiento de clientes y las propias de la labor administrativa con particular referencia a la gestión documental.

- Consultores: Son la parte operacional dentro del CDE, teniendo como objetivo llevar a cabo la asesoría y acompañamiento básico y especializado en el sector empresarial.

9.2 DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES Y COMPONENTES EN EL MANUAL DE FUNCIONES

Luego, se evidencia para cada cargo planteado la descripción de las variables y componentes requeridos para diligenciarse en la plantilla final.

❖ **CARGO:** Coordinador@ del CDE

- **OBJETIVO DEL CARGO:** Funciones sustantiva de emprendimiento, direccionamiento y seguimiento desde el Centro de Consultoría y Desarrollo Empresarial CDE.

- **REQUISITOS DEL CARGO:**

- ✓ Nivel académico: Graduado como Abogado, Administrador de Empresas,

- Economista, Ingeniero Industrial, Comercio Internacional o afines.

- ✓ Formación: Manejo aceptable de los programas Microsoft.

- **COMPETENCIAS Y HABILIDADES:** Creación, gestión y liderazgo de proyectos con enfoque de innovación y responsabilidad social.
- **EXPERIENCIA A FIN:** Contar con experiencia en Asesoría y Consultoría con Emprendimientos, pequeñas, medianas y grandes empresas; experiencia en coordinación de equipos; mínimo de 20 personas.
- **TIEMPO REQUERIDO:** Contar con experiencia demostrada mínimo 2 años.
- **HORARIO LABORAL:** Tiempo continuo
- **FUNCIONES:**

1. Articulación con los docentes designados para adelantar Función sustantiva de emprendimiento desde el Centro de Consultoría y Desarrollo Empresarial CDE.
2. Armonización de metas y creación de proyectos con impacto social para lograr los indicadores de programa y del Centro de Consultoría y Desarrollo Empresarial CDE.
3. Creación, planeación y logística de Rutas de atención para trabajar con estudiantes, egresados y externos.
4. Planeación y logística para la creación de productos innovadores que permitan posicionar al Centro de Consultoría y Desarrollo Empresarial CDE dentro del ecosistema de emprendimiento.
5. Creación y presentación de propuestas a privados y públicos que fortalezcan a emprendimientos y empresas.
6. Participación en espacios de posicionamiento institucional de entornos de emprendimiento con el sector público y privado.
7. Gestión y coordinación de eventos de emprendimiento como Ferias, foros,

8. Todas las actividades administrativas propias del cargo.

❖ **CARGO:** Asistente Administrativo (apoyo del CDE)

- **OBJETIVO DEL CARGO:** Soporte al modelo administrativo y operativo del centro. En el día a día le corresponden las labores de recepción y direccionamiento de clientes y las propias de la labor administrativa con particular referencia a la gestión documental. Se contempla la posibilidad de vincular como personal adicional de apoyo a estudiantes en pasantías y prácticas empresariales para fortalecer la capacidad de administración y prestación de servicios.
- **REQUISITOS DEL CARGO:**
 - ✓ Nivel académico: Técnico en carreras administrativas.
 - ✓ Formación: Manejo aceptable de los programas Microsoft.
- **COMPETENCIAS Y HABILIDADES:** Organizado, innovador; con competencia para asumir compromisos, retos y desafíos; comunicación asertiva, disposición para trabajar en equipo y empatía con el usuario.
- **EXPERIENCIA A FIN:** Experiencia certificada en temas de manejo al cliente y apoyo asistencial.
- **TIEMPO REQUERIDO:** Contar con experiencia de mínimo 1 año.
- **HORARIO LABORAL:** Tiempo continuo
- **FUNCIONES:**

1. Servicio al cliente con asistencia en la recepción.
2. Direccionamiento de los clientes de acuerdo a los diferentes servicios que presta el Centro.
3. Mantener actualizado los archivos del Centro.
4. Realizar trámites administrativos propios del cargo.
5. Asistencia y apoyo permanente a los nuevos usuarios y seguimiento continuo a los usuarios existentes.
6. Apoyo en la promoción para la visibilidad del CDE.

❖ **CARGO:** Consultor del CDE

- **OBJETIVO DEL CARGO:** Asesoría y acompañamiento básico y especializado en el sector empresarial.
- **REQUISITOS DEL CARGO**
 - ✓ Nivel académico: Profesional con pregrado y posgrado en diversos enfoques de apoyo acorde a lo requerido por el CDE.
 - ✓ Formación: Conocimiento y manejo de las áreas especializadas acorde a sus estudios, conocimientos en los programas Microsoft.
- **Competencias y habilidades:** Habilidades en liderazgo, innovación, competencia para asumir compromisos, retos y desafíos del cargo; habilidad para trabajar en equipo, gestión administrativa, gerencial, productiva y financiera con manejo de costos,

presupuestos, preferiblemente con conocimiento en trámites para la creación de empresas.

- Experiencia a fin: Con conocimientos en temas de fortalecimiento empresarial, asesoría comercial, capacitación y asistencia técnica a empresas y emprendedores.
- Tiempo requerido: Contar con experiencia demostrada mínimo 2 años.
- Horario laboral: Tiempo continuo o a petición del CDE.
- FUNCIONES

1. Diagnosticar, consultar y prestar acompañamiento a las empresas o emprendedores que se encuentren en el proceso de mejoramiento continuo según la necesidad.
2. Identificación de las capacidades, habilidades y competencias del emprendedor o empresario generando empoderamiento de los mismos.
3. Ejecutar nuevos métodos que le permitan a los clientes evidenciar resultados óptimos y cuantificables a corte, mediano y largo plazo.
4. Encaminar a los emprendedores o empresarios para que con sus actividades se creen impactos económicos.
5. Dar a conocer los servicios del Centro en la comunidad en general.
6. Dar a conocer los resultados de las capacitaciones realizadas con los clientes.
7. Brindar asesorías para proporcionar capacitaciones colectivas.
8. Participar en las capacitaciones ofrecidas para los consultores en desarrollo profesional.
9. Cumplir el Manual operativo del Centro de acuerdo a la metodología establecida.

9.3 DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES PARA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Igualmente para el manual de procedimientos se evidencia la descripción de los componentes propuestos para el diligenciamiento en las plantillas

❖ **Proceso de Planeación Estratégica**

- **Responsable:** Coordinadora CDE Universidad ECCI
- **Objetivo:** Establecer las estrategias para el desarrollo de las actividades que se implementan entre el CDE, los programas académicos internos y externos de la universidad, para la respectiva aprobación, ejecución y asignación de recursos.
- **Actividades:**
 - Evaluar el informe de resultados del periodo inmediatamente anterior
 - Elaborar los objetivos a implementar
 - Elaborar estrategias a implementar para el cumplimiento de indicadores
 - Realizar el plan estratégico

- Aprobación del informe

- Socializar y capacitar en el plan de trabajo ante cada una de las áreas interesadas (Proyección Social, Decanaturas y Direcciones de Programas)

- Ejecución de los planes estratégicos

- Seguimiento y evaluación de los planes estratégicos propuestos para el cumplimiento de indicadores y metas.

- **Alcance:**

- Programar del plan estratégico del CDE anual

- Evaluar periódicamente el cumplimiento de objetivos

- Ejecutar actividades del CDE con los estudiantes, Emprendedores y Empresarios enfocadas en la innovación, productividad y rentabilidad.

- **Diagrama de flujo:**

Diagrama de flujo Proceso de planeación estratégica

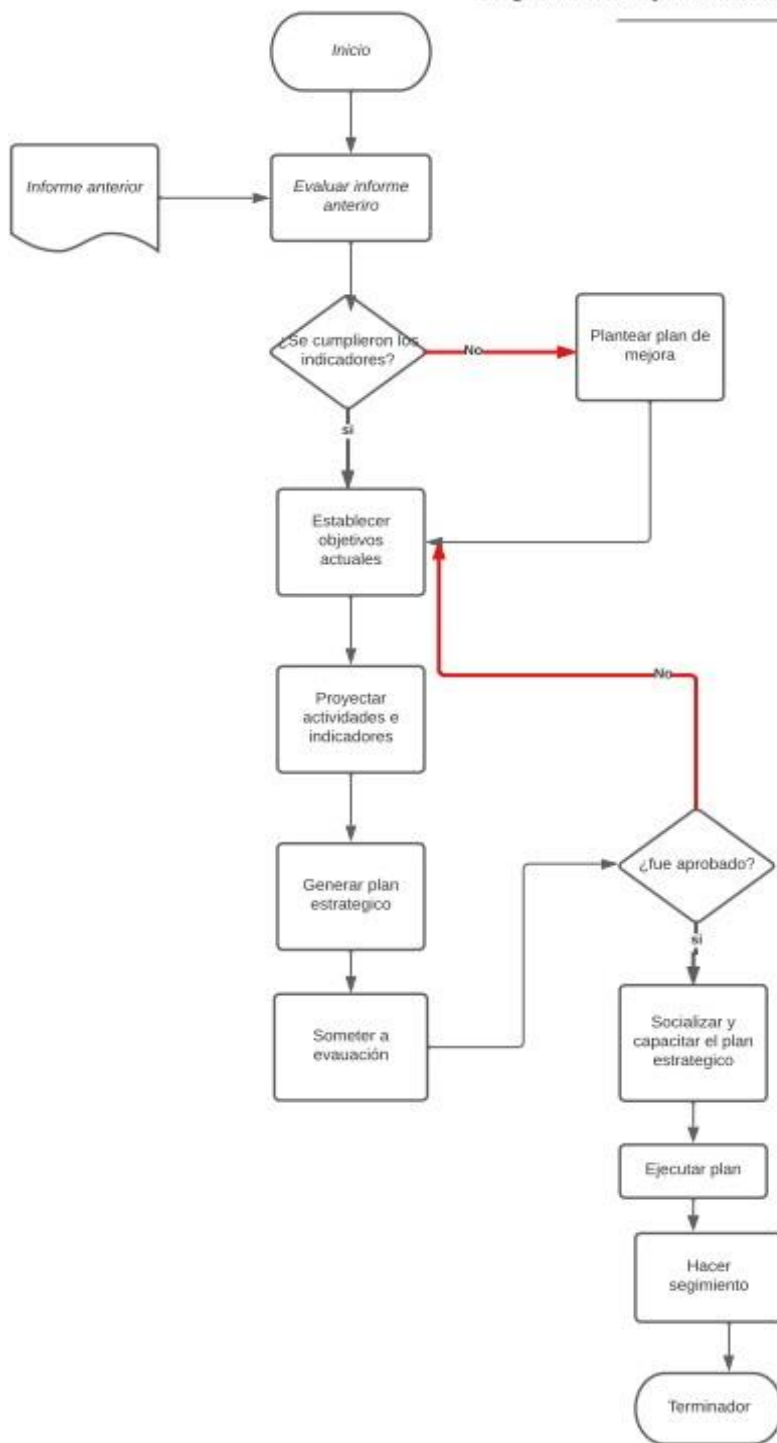


Diagrama 1 Proceso de Planeación Estratégica

Fuente: Autoría Propia

❖ **Proceso de elaboración de Informes de cumplimiento**

- **Responsable:** Coordinadora y asistente del CDE
- **Objetivo:** Consolidar un informe con los datos y proyecciones del corte inmediatamente anterior para el desarrollo de indicadores de cumplimiento.
- **Actividades:**
 - Aplicar indicadores para el cumplimiento de los objetivos planteados en el informe anterior
 - Realizar el análisis de cada uno de los resultados respecto a la aplicación de los indicadores
 - Generar el informe en base a los resultados obtenidos, teniendo en cuenta el cumplimiento de los objetivos y de ser necesario incluir un plan de mejora
 - Presentación del informe final a la autoridad competente
- **Alcance**

- Evaluar el cumplimiento y efectividad de la operación del periodo inmediatamente anterior.
- Crea nuevas estrategias para llevar a cabo el cumplimiento de indicadores.

- **Diagrama de Flujo:**

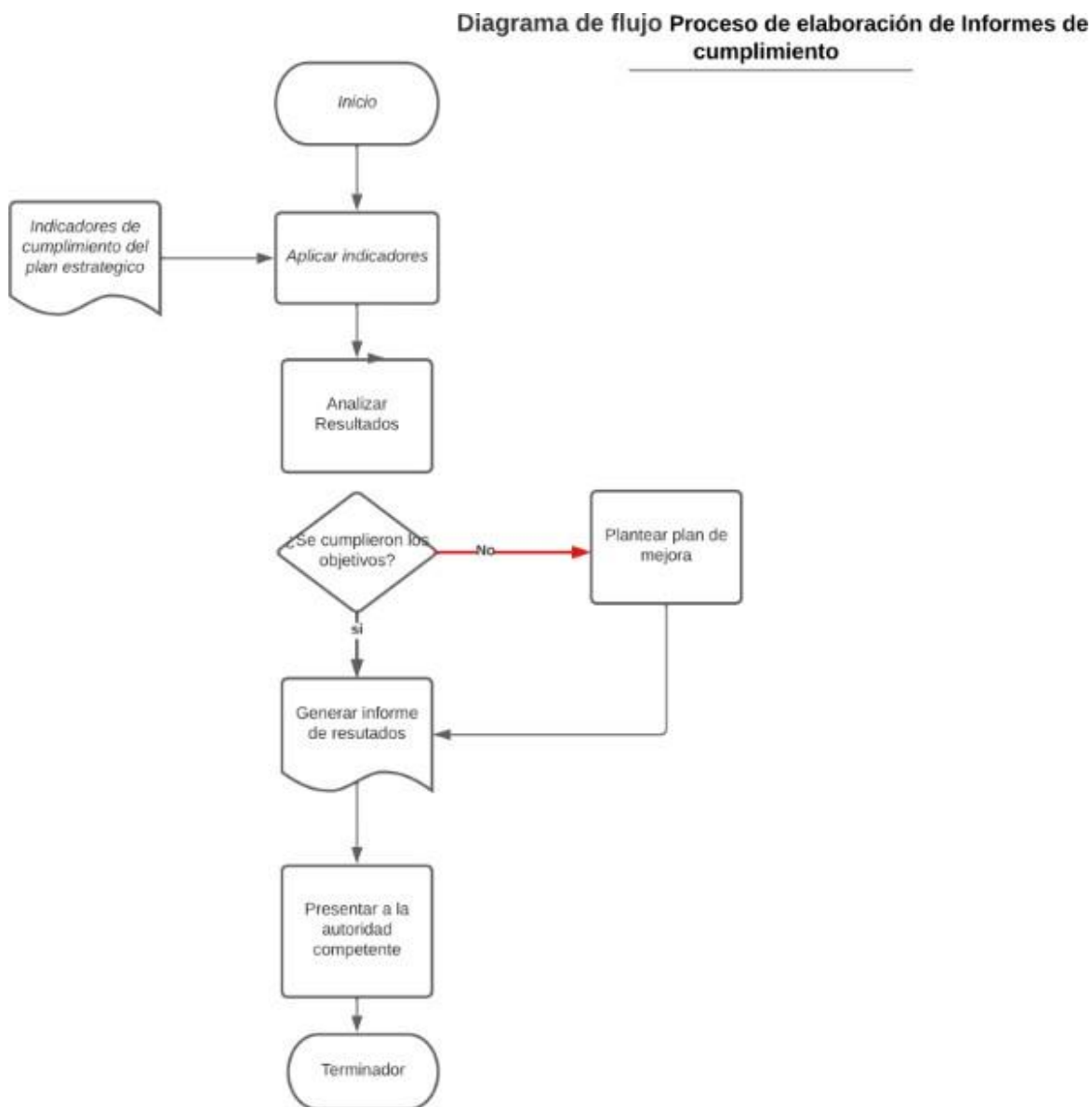


Diagrama 2 Proceso de Elaboración de Informes de Cumplimiento

Fuente: Autoría Propia

❖ Proceso de Oferta del Servicio

- **Responsable:** Coordinadora asistente
- **Objetivo:** realizar actividades para promocionar cada uno de los servicios que presta el CDE
- **Actividades:**
 - Contactar al cliente por medio de medios digitales y físicos para conocer su proyecto
 - Determinar la temática respectiva del proyecto para así enfocarlo a una adecuada ruta de atención
 - Invitar al cliente a los eventos de aprendizaje “miércoles de ideas”, para que conozca los diferentes enfoques a los cuales puede encaminar su proyecto dentro del CDE.
 - Encaminar el proyecto dentro de la ruta de atención más adecuada, de acuerdo a la necesidad del mismo
 - Determinar la factibilidad de la consultoría en el proyecto, y dependiendo la viabilidad se realiza la respectiva asignación de un consultor
- **Alcance**
 - Primer contacto con el cliente y respectiva valoración del proyecto

- **Diagrama de Flujo:**

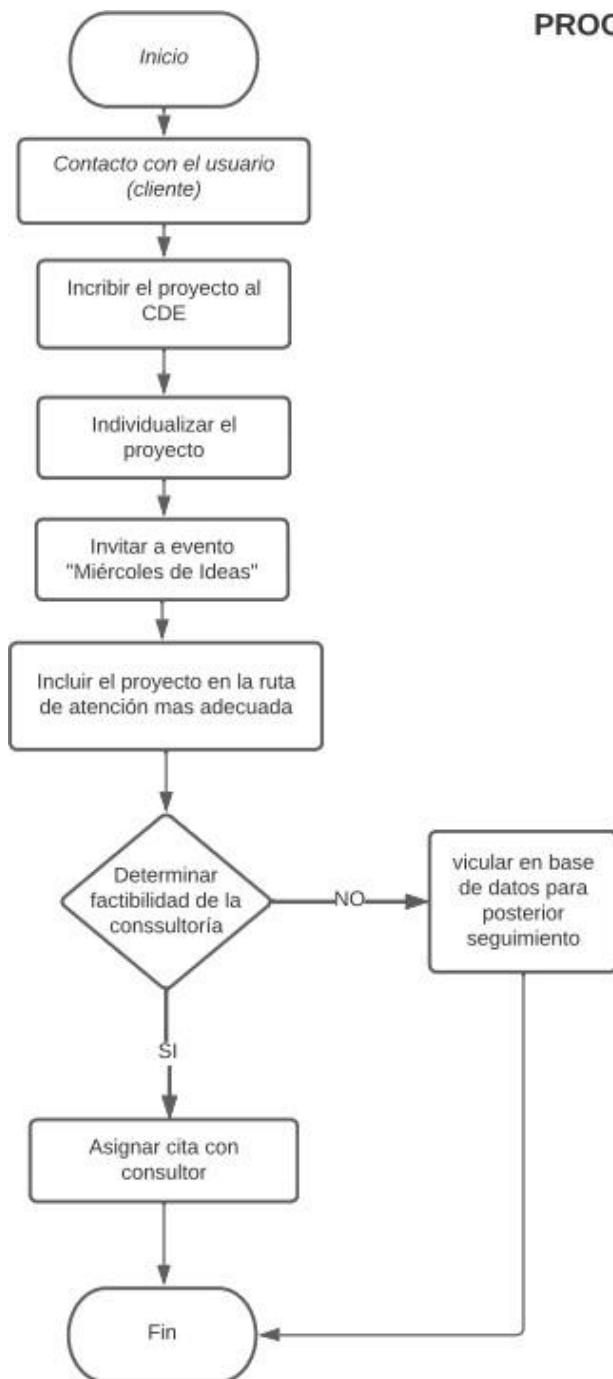
PROCESO DE OFERTA SERVICIOS CDE

Diagrama 3 Proceso de oferta del Servicio

Fuente: Autoría Propia

❖ Proceso de prestación del Servicio

- **Responsable:** Coordinadora asistente y consultores del CDE
- **Objetivo:** Realizar el diagnóstico y elaborar el respectivo plan de trabajo del proyecto
- **Actividades:**
 - El consultor asignado agendará la primera cita con el cliente
 - En las citas con el cliente se diligencian los siguientes formatos: registro de clientes (FDE-001-19-PV) y la carta de compromiso (FDE-004-19-PV)
 - Enviar formato de autoevaluación al cliente (FDE-002-19-PV)
 - Recepcionar formato de autoevaluación
 - Diagnosticar las necesidades del proyecto mediante el formato de Diagnóstico Idea de Negocio (FDE-003-19-PV)
 - Estructurar el plan de trabajo que contenga cronograma, objetivos, público objetivo y alcance, diligenciando el formato plan de acción (FDE-006-19-PV)
 - Enviar la respectiva cotización de la consultoría al cliente
 - Establecer plan de pago
 - Desarrollar el plan de trabajo estipulado
 - Entregar avances según el respectivo cronograma planteado
 - Realizar retro alimentación con el cliente
 - Entrega de resultados finales
 - Recepcionar pagos finales

- **Alcance**
- Desarrollar el plan de trabajo planteado

- **Diagrama de Flujo:**

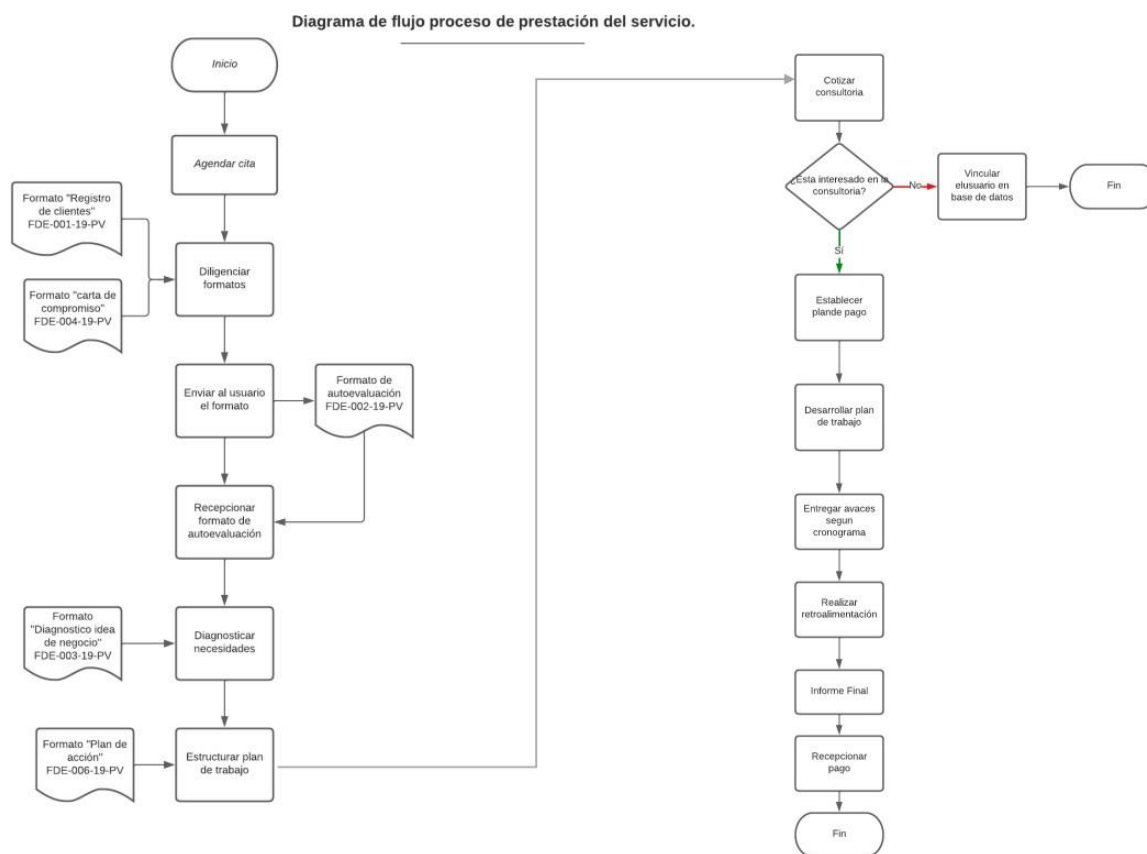


Diagrama 4 Proceso de prestación del Servicio

Fuente: Autoría Propia

❖ Proceso de evaluación del Servicio

- **Responsable:** Coordinador@, asistente y consultores del CDE

- **Objetivo:** evaluar la prestación de los servicios del CDE para estar en constante mejora
- **Actividades:**
 - Contactar al cliente
 - Realizar la evaluación de crecimiento del cliente
 - Enviar encuesta de satisfacción al cliente
 - Recepcionar encuesta de satisfacción
- **Alcance**
 - Evaluar el servicio prestado del CDE
- **Diagrama de Flujo:**

PROCESO DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO



Diagrama 5 Proceso de evaluación del Servicio

Fuente: Autoría Propia

❖ Proceso de promoción online y off line

- **Responsable:** Asistente de CDE de la Universidad ECCI
- **Objetivo:** Posicionar el CDE ante estudiantes, maestros, emprendedores, empresarios y la comunidad, como herramienta de asesoría y consultoría mediante internet, redes sociales y material POP.

- **Actividades:**

- Establecer objetivos de comunicación
- Realizar la planeación y creación de las parrillas de contenidos
- Diseñar de las piezas informativas
- Someter a aprobación la información que se puede publicar a la comunidad
- Difundir la información en los medios de comunicación permitidos online (Instagram) y off line (material POP)
- Considerar las estadísticas tanto de las visitas de los usuarios en redes como del acercamiento presencial en el punto físico del CDE
- Crear estrategias de comunicación ante los primeros acercamientos con los usuarios
- Generar contenidos comunicativos de manera periódica, para mantener a la comunidad al tanto de los distintos eventos realizados por la coordinación del CDE.

- **Alcance**

- Publicación de los servicios que presta el CDE
- Presentación al público en general de los proyectos que se desarrollan en el CDE

- Visibilidad del CDE en espacios educativos y empresariales para la atracción de posibles clientes

- **Diagrama de Flujo**

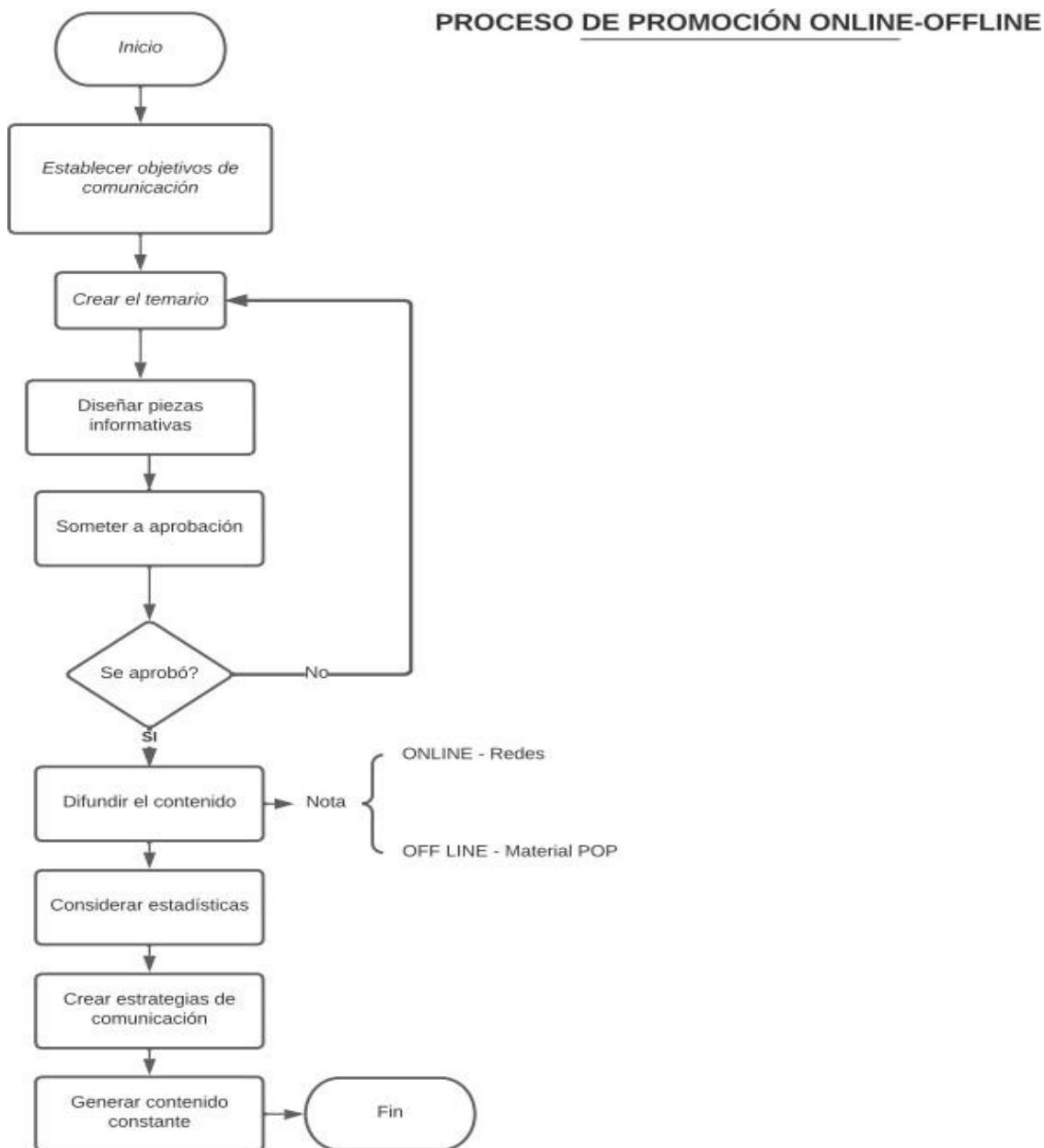


Diagrama 6 Proceso de promoción Online-Off Line

Fuente: Autoría Propia

◆ **Proceso de alianzas estratégicas**

- **Responsable:** coordinadora del CDE
- **Objetivo:** buscar el posicionamiento del CDE en entornos educativos y empresariales tanto en la asistencia como en la presentación como ponentes
- **Actividades:**
 - Participar como asistentes a eventos de negocios
 - Crear contactos y alimentar bases de datos
 - Generar alianzas estratégicas en eventos educativos
 - Buscar cooperación mutua con entidades empresariales para la participación en espacios como ponentes
 - Realizar presentaciones del CDE como ponentes en espacios educativos y empresariales
 - Mantener una participación activa como asistentes y ponentes en espacios comerciales
- **Alcance:**
 - Visibilidad y posicionamiento del CDE en entornos educativos y empresariales
- **Diagrama de Flujo:**

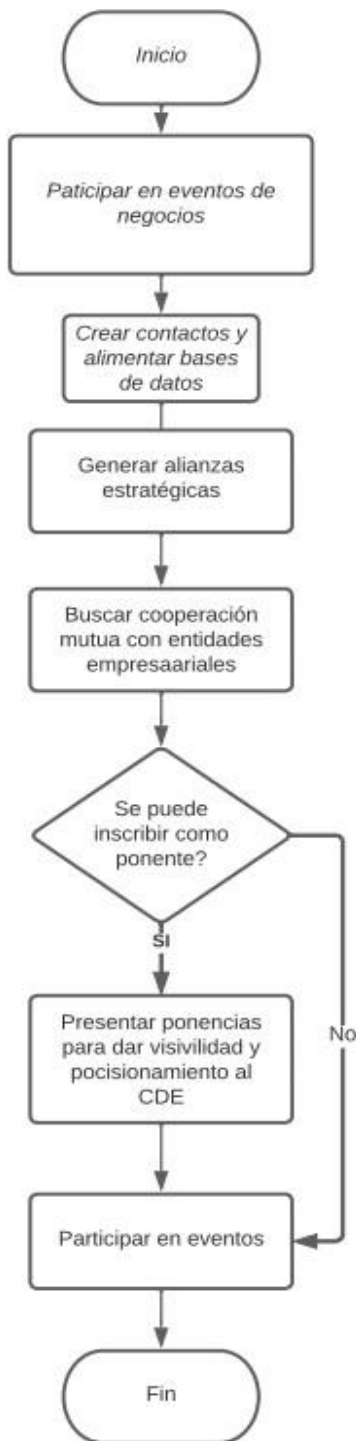
PROCESO ALIANZAS ESTRATEGICAS




Diagrama 7 Proceso de Alianzas Estratégicas

Fuente: Autoría Propia

9.4 EJEMPLO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS PLANTILLAS DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS EN EL CDE

A continuación, se muestra con ejemplos los formatos de las plantillas diligenciadas de acuerdo a la información requerida:

9.4.1 PLANTILLA IMPLEMENTADA PARA EL MANUAL DE FUNCIONES

	FORMATO DE FUNCIONES PERFIL DE CARGO		Código: FR-SIC-0XX Versión: 01	 
	Proceso: PROYECCION SOCIAL	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	

Sección 1. CARGO	
Coordinador@ del CDE	
Sección 2. OBJETIVO DEL CARGO	
Funciones sustantivas de emprendimiento, direccionamiento y seguimiento desde el Centro de Consultoría y Desarrollo Empresarial CDE.	
Sección 3. REQUISITOS DEL CARGO	
3.a. Nivel académico	Graduado como Abogado, Administrador de Empresas, Economista, Ingeniero Industrial, Comercio Internacional o afines.
3.b. Formación:	Manejo aceptable de los programas Microsoft.
3.c. Competencias y habilidades:	Creación, gestión y liderazgo de proyectos con enfoque de innovación y responsabilidad social.
3.d. Experiencia a fin:	Contar con experiencia en Asesoría y Consultoría con Emprendimientos, pequeñas, medianas y grandes empresas; experiencia en coordinación de equipos; mínimo de 20 personas.
3.e. Tiempo requerido:	Contar con experiencia demostrada mínimo 2 años.
3.f. Horario laboral	Tiempo continuo
Sección 4. FUNCIONES	
1. Articulación con los docentes designados para adelantar Función sustantiva de emprendimiento desde el Centro de Consultoría y Desarrollo Empresarial CDE.	
2. Armonización de metas y creación de proyectos con impacto social para lograr los indicadores de programa y del Centro de Consultoría y Desarrollo Empresarial CDE.	
3. Creación, planeación y logística de Rutas de atención para trabajar con estudiantes, egresados y externos.	
4. Planeación y logística para la creación de productos innovadores que permitan posicionar al Centro de Consultoría y Desarrollo Empresarial CDE dentro del ecosistema de emprendimiento.	
5. Creación y presentación de propuestas a privados y públicos que fortalezcan a emprendimientos y empresas.	
6. Participación en espacios de posicionamiento institucional de entornos de emprendimiento con el sector público y privado.	
7. Gestión y coordinación de eventos de emprendimiento como Ferias, foros.	
8. Todas las actividades administrativas propias del cargo.	
Sección 5. APROBACIONES	
Elaborado por:	Aprobado por:

	FORMATO DE FUNCIONES PERFIL DE CARGO		Código: FR-SIC-0XX Versión: 01	 
	Proceso: PROYECCIÓN SOCIAL	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	

<i>Firma:</i> Nombre: C.C.	<i>Firma:</i> Nombre: C.C.
---	---

Pasos de diligenciamiento del formato (Instrucciones)
<p>1. El formato debe ser diligenciado a máquina, en letra imprenta clara o a computador.</p> <p>2. Para colocar la fecha de emisión utilice el siguiente formato: dd / mmm / aaaa, Ejemplo: 06 / Ene / 2007.</p> <p>Sección 1: Cargo: nombre corto del puesto de trabajo a ocupar o posición que se va a desempeñar.</p> <p>Sección 2: Objetivo principal del cargo: actividades básicas del puesto de trabajo.</p> <p>Sección 3: Requisitos del cargo</p> <p>3.a. Nivel de educación: Nivel de escolaridad mínimo de la persona que aspira a este cargo.</p> <p>3.b. Formación: Requerimientos básicos que la persona debe tener para el desarrollo del cargo, por ejemplo, manejo de algún programa en específico, idioma etc.</p> <p>3.c. Competencias y habilidades: Destrezas básicas o mínimas que la persona debe tener para el desarrollo acertado del puesto de trabajo.</p> <p>3.d. Experiencia a fin: Mencionar actividades desarrolladas en la práctica para el desarrollo del cargo.</p> <p>3.e. Tiempo requerido: Años o meses de práctica requeridos para el desarrollo del cargo.</p> <p>3.f. Horario Laboral: en este pampo menciona si el horario es continuo (horario de oficina y tiempo corrido) o Turno partido esto quiere decir que sección las horas de trabajo según la necesidad.</p> <p>Sección 4: Funciones: Descripción de cada una de las actividades de manera detallada y concisa, incluyendo las responsabilidades que va a adquirir la persona una vez asume el cargo al cual va a ser contratado.</p> <p>Sección 5: Aprobaciones: Persona que define el cargo y elabora la descripción de cada una de las variables anteriores.</p>

Ilustración 7Ejemplos Aplicación de Plantilla

Autor: Autoría Propia

9.4.2 PLANTILLA IMPLEMENTADA PARA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	FORMATO MANUAL DE PROCEDIMIENTO		Código: MPR-SIC-0XX	 
	Proceso: Logística Integral CDE	Fecha de emisión:	Versión: 01	

Sección 1. TIPO DE PROCESO
PLANEACION ESTRATEGICA

Sección 2. RESPONSABLE
COORDINADOR@ CDE

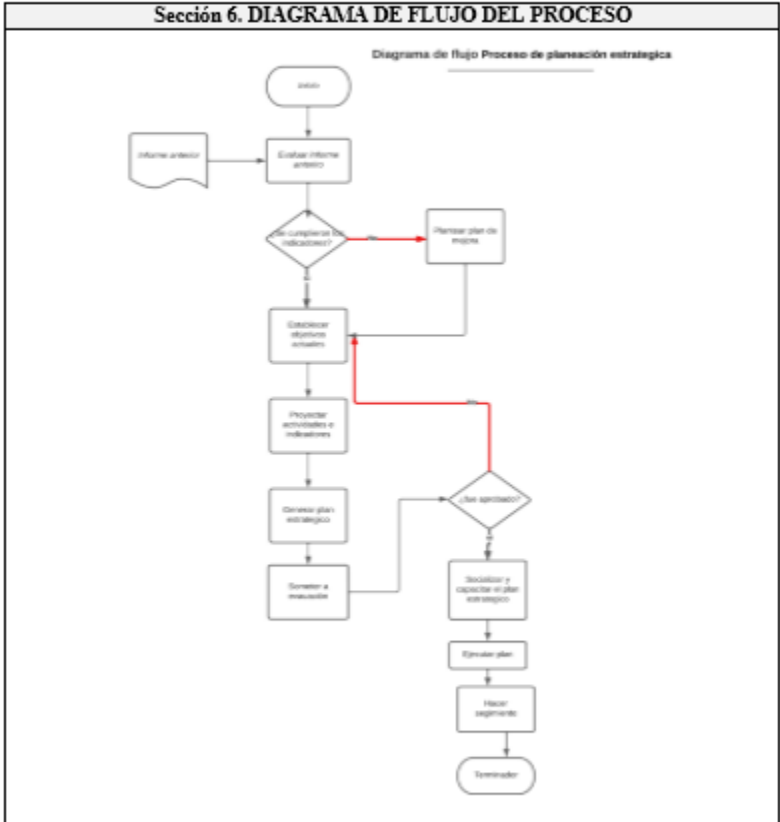
Sección 3. OBJETIVO
Establecer las estrategias para el desarrollo de las actividades que se implementan entre el CDE, los programas académicos internos y externos de la universidad, para la respectiva aprobación, ejecución y asignación de recursos.

Sección 4. ACTIVIDADES
Evaluar el informe de resultados del periodo inmediatamente anterior
Definir los objetivos a implementar
Elaborar las estrategias a implementar para el cumplimiento de indicadores
Realizar el plan estratégico
Aprobación del informe
Socializar y capacitar en el plan de trabajo a cada área interesada
Ejecución del plan estratégico
Realizar el seguimiento y la evaluación del plan estratégico para el cumplimiento de Indicadores

Sección 5. ALCANCE
Realizar la programación del plan estratégico del CDE anual
Evaluar periódicamente el cumplimiento de objetivos
Ejecutar las actividades del CDE con estudiantes, emprendedores y empresarios

	FORMATO MANUAL DE PROCEDIMIENTO		Código: MPR-SIC-0XX Versión: 01	 
	Proceso: Logística Integral CDE	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	

Sección 6. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



Sección 7. APROBACIONES

Revisado por:		Autorizado por:	
----------------------	--	------------------------	--

	FORMATO MANUAL DE PROCEDIMIENTO		Código: MPR-SIC-0XX Versión: 01	 
	Proceso: Logística Integral CDE	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	

Pasos de diligenciamiento del formato manual de procedimiento
<p>1. El formato debe ser diligenciado a máquina, en letra imprenta clara o a computador.</p>
<p>2. Los espacios asignados para registrar los consecutivos y fechas de emisión que se encuentra en la parte superior de este formato son de uso exclusivo de la Institución.</p>
<p>3. Para colocar la fecha de diligenciamiento utilice el siguiente formato: dd / mmm / aaaa, Ejemplo: 06 / Ene / 2007.</p>
<p>4. Sección 1. Tipo de proceso: se especifica el nombre del proceso identificado dentro de las 3 logísticas establecidas en la Logística Integral del CDE.</p>
<p>5. Sección 2. Responsable: persona encargada de la realización del proceso mencionado.</p>
<p>6. Sección 3. Objetivo: propósito que se quiere obtener desde la Logística Integral con la realización de este proceso.</p>
<p>7. Sección 4. Actividades: acciones y tareas a desarrollar para el cumplimiento del objetivo del proceso</p>
<p>8. Sección 5. Alcance: identifica la actividad inicial y final del proceso</p>
<p>9. Sección 6. Diagrama de flujo del proceso: En este se podrá visualizar cada una de las actividades que componen el proceso en su respectivo orden.</p>
<p>10. Sección 7. Aprobaciones: persona encargada de la aprobación del proceso y responsable del cumplimiento del mismo.</p>

Ilustración 8 Ejemplos Aplicación de Plantilla

Autor: Autoría Propia

10. CONCLUSIONES

- ✓ Se evidenció que los procesos del CDE no se encontraban identificados dentro de la logística integral, por lo cual se realizó la caracterización de cada uno de ellos dentro de las logísticas de aprovisionamiento, interna y distribución.
- ✓ Según la información recopilada en el CDE, se evidenció que los cargos no estaban totalmente ocupados, por eso no están normalizadas las funciones para cada cargo.
- ✓ En la identificación de las variables y componentes que integran el manual de funciones se estableció que este está constituido por una variables general “Perfil de Cargo”, de la cual hacen parte los siguientes componentes: cargo, objetivo del cargo, requisitos del cargo y funciones del cargo.
- ✓ De acuerdo a los datos obtenidos se establecieron seis componentes para la construcción del manual de procedimientos, los cuales son: tipo de proceso, responsable, objetivo, actividades, alcance y diagrama de flujo, permitiendo una adecuada organización de los procesos y evitando cuellos de botella.
- ✓ Al visualizar el organigrama del CDE, se concluyó que este no refleja el funcionamiento actual, por lo anterior se propuso la actualización del organigrama acorde a los tres cargos definidos, con los cuales funciona el CDE.

✓ Para implementar la propuesta de logística integral en el CDE, se diseñó el manual de funciones, el cual incorpora los tres cargos operativos.

✓ Para la ejecución de la propuesta de la logística integral en el CDE, en cuanto al diseño del manual de funciones, se desarrolló la plantilla que incluye cada uno de los componentes que describen los procesos identificados.

11. PARTICIPACIÓN EN EVENTOS CIENTÍFICOS

❖ **Año 2022 4° Congreso Internacional y 5° Nacional de Avances en Investigación**

Universidad ECCI - POSTER



IMPLEMENTACIÓN DE LA LOGÍSTICA INTEGRAL EN EL CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL (CDE) DE LA UNIVERSIDAD ECCI SEDE BOGOTÁ.

Stefania García Guerrero – Geidy Katerine González Gómez
stefania.garciag@ecci.edu.co / geidyk.gonzalezg@ecci.edu.co

Ingeniería Industrial
Universidad ECCI
Bogotá, Colombia



RESUMEN

El presente proyecto se desarrolla con el fin de realizar la estructuración del manual de funciones y procedimientos del CDE de la Universidad ECCI, de tal forma que permita estandarizar los procesos con el enfoque de la universidad; basándose en pilares de servicios como la asesoría y la consultoría a emprendimientos tanto para estudiantes, empresas y emprendedores; teniendo en cuenta que el CDE nace del objetivo de proyección social de la Universidad ECCI, fundamental para la prestación de los servicios a la comunidad mediante apoyo intelectual para los proyectos que surgen desde la innovación tanto en la Universidad como externos, y que pueden aportar al desarrollo económico tanto local como del país.

Desde el punto de vista de la Ingeniería Industrial y el Semillero de Cadena de Suministro y Logística Integral, se busca aportar a la estructuración en la prestación de los servicios del CDE de la Universidad ECCI para optimizar el uso de este y hacerlo más atractivo a la ciudadanía para el desarrollo de actividades como asesoría, consultoría y el ámbito investigativo.

Introducción

Analizando el funcionamiento del Centro de Desarrollo Empresarial (CDE) de la universidad ECCI se ha evidenciado que los procesos se desarrollan de manera independiente por cada una de las especialidades sin tener en cuenta manuales de procedimientos definidos por cada proceso a desarrollar ni se han definido las responsabilidades de cada miembro de acuerdo con los perfiles acordados en el plan estratégico y operacional de este.

El presente trabajo busca implementar la logística integral en el CDE, organizando los procedimientos y mejorando la presentación comercial ante la comunidad; para ello se plantea desarrollar los Manuales de funciones y procedimientos que permitan orientar a los miembros del CDE de manera óptima en la ejecución de su trabajo, unificando procesos, cumpliendo con sus responsabilidades y que así mismo estos sean instrumentos que faciliten la evaluación de la gestión al interior de la entidad por parte de los organismos de control.

Resultados (Parciales)

✓ Se está obteniendo la información para establecer los procesos desarrollados dentro del Centro de desarrollo empresarial (CDE) de la Universidad ECCI para determinar la logística integral actual de este.

Desarrollo Metodológico

Se está determinando la logística integral en el centro de desarrollo empresarial (CDE) de la universidad ECCI sede Bogotá, mediante la recolección de información sobre los procesos actuales y funciones del personal a través de entrevistas con la coordinadora del CDE Milena Beltrán Marentes.

Finalizado la recolección de información se identificarán los procesos que se desarrollan dentro del CDE, para posteriormente identificar las variables y componentes de cada uno de estos para poder analizar la información y así iniciar los diagramas de flujos.

Finalmente se propondrá la logística integral del CDE mediante el diseño de una manual de funciones y procedimientos (Plan estratégico de funcionamiento) por medio de formatos de caracterizaciones basadas en la información que anteriormente se recolectó de los procesos desarrollados dentro del CDE.

Conclusiones (Parciales)

- Establecer la información de cada uno de los procesos desarrollados en el Centro de desarrollo empresarial (CDE) de la universidad ECCI.
- Determinar la logística integral del (CDE) de la universidad ECCI sede Bogotá, mediante la recolección de información sobre los procesos actuales y funciones del personal.
- Identificar las variables y componentes con base en el análisis de la información mediante los diagramas de flujos de procesos.
- Realizar el diseño del manual de funciones y procedimientos implementando la logística integral para el (CDE) de la universidad ECCI sede Bogotá.

BIBLIOGRAFÍA

- (s.f.). CENTRO DE CONSULTORÍA Y DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD ECCI – CDE
- INNPULSA. (s.f.). Obtenido de iSomos iNnpulsa Colombia!: <https://www.innpulsa.com/nosotros> Colombia, E. c. (2020). Ley 2069; "POR MEDIO DEL CUAL SE IMPULSA EL EMPRENDIMIENTO EN COLOMBIA". Bogotá
- reservados, D. (s.f.). UTSA, Center for Global Development. Obtenido de SBDC en Colombia: <https://www.sbdglobal.com/es/red-global-sbdc/sbdc-en-sudamerica/colombia>

Empresas Participantes



❖ **Año 2023 Redcolsi, Encuentro Regional de Semilleros de Investigación -**

PONENCIA



❖ **VIII ENCUENTRO INTERNACIONAL Y IV INTERINSTITUCIONAL DE LOGÍSTICA “TENDENCIAS Y MEGATENDENCIAS DE LA LOGÍSTICA EN LA ORGANIZACIONES” 24 de octubre de 2023**

❖ **3ER ENCUENTRO NACIONAL DE AVANCES DE INVESTIGACIÓN EN
INGENIERÍA**

12. REFERENCIAS

Author, G. (31 de Ago de 2019). *Rockcontec blog*. Obtenido de

<https://rockcontent.com/es/blog/tipos-de-consultoria/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20una%20consultor%C3%ADa%3F, trata%20de%20un%20profesional%20externo.>

Descartes. (21 de ago de 2021). *Descartes*. Obtenido de

<https://www.descartes.com/es/resources/blog/que-es-la-logistica-de-distribucion?language=da>

ECCI, U. (2022). *Centro de Consultoría y Desarrollo Empresarial CDE*. Obtenido de

<https://www.ecci.edu.co/centro-de-desarrollo-empresarial/>

Escudero Serrano, J. (2019). *Gestión logística y comercial*. España: Ediciones Parainfo S.A.

Europea, U. (25 de oct de 2021). *Universidad Europea*. Obtenido de

<https://universidadeuropea.com/blog/logistica-aprovisionamiento/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20log%C3%ADstica%20de, producci%C3%B3n%20y%20Fo%20la%20venta>

Gil, S. (1 de Ago de 2020). *Economipedia*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/empresario.html>

Ingeniería, I. R. (JUN de 2017). *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*. Obtenido de

https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052017000200264&script=sci_arttext&tlng=en

María Isabel Asanza Molina, M. M. (2016). Manual de procedimiento en la empresa. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 7.

MECALUX, E. (05 de FEB de 2021). *MECALUX*. Obtenido de

<https://www.mecalux.com.co/blog/logistica-integral#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20log%C3%ADstica%20integral,operar%20en%20una%20misma%20direcci%C3%B3n>

Ministerio de comercio, i. y. (2018). *Ministerio de comercio, industria y turismo*. Obtenido de

<https://www.mipymes.gov.co/programas/centro-de-desarrollo-empresarial>

Oyola, A. E. (marzo de 2021). *scielo peru*. Obtenido de

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-47312021000100016#:~:text=La%20variable%20es%20una%20caracter%C3%ADstica,investigaci%C3%B3n%201%2C%2C3

Pérez Porto, J. G. (2021). Componentes - Qué es, definición y concepto. *Definicion.de*,

<https://definicion.de/componentes/#:~:text=Componente%20es%20aquello%20que%20forma,lugar%20a%20un%20conjunto%20uniforme.>

Ramos Huancani, W. (2018). *Repositorio Institucional*. Obtenido de Universidad Mayor de San

Andrés: <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/26559>

Rodríguez, R. A. (2011). *El Emprendedor de éxito*. Obtenido de

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/48916109/Comprension_lectora_Curso_emprendedorismo_e_inversion_1-libre.pdf?1474144953=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEl_Emprendedor_de_exito.pdf&Expires=1688841738&Signature=MjX-MWzhtsQ7dPuJZ0yIwm2

Europea, U. (06 de jun de 2023). *Universidad Europea*. Obtenido de <https://universidadeuropea.com/blog/que-es-logistica-integral/>

Jaén, U. (s.f.). *Universidad Jaén*. Obtenido de http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/pdf/cualitativa/recogida_datos/recogida_entrevista.pdf

Luis, A. G. (s.f.). *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n3/e2.html>

Ministerio de comercio, i. y. (s.f.). *Mipymes*. Obtenido de <https://www.mipymes.gov.co/programas/centro-de-desarrollo-empresarial>

Vargas, F. A. (2016). *Universidad cooperativa de Colombia*. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/items/89838808-38c6-4380-a98a-c21078380bd5>

Vidal, M. (s.f.). *programa de apoyo a la comunicación académica*. Obtenido de http://comunicacionacademica.uc.cl/images/recursos/espanol/escritura/recurso_en_pdf_extenso/15_Como_elaborar_un_marco_conceptual.pdf

