

**CREACIÓN DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN Y OPERACIONES EN LA UNIDAD  
DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIAL Y NEGOCIOS-  
U-EMPREDE, DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO**



Francisco Alejandro Peña Reyes

1094917742

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
ARMENIA - QUINDÍO

2013

**CREACIÓN DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN Y OPERACIONES EN LA UNIDAD  
DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIAL Y NEGOCIOS-  
U-EMPREDE, DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO**



Francisco Alejandro Peña Reyes

1094917742

INFORME FINAL DE PASANTIA.  
COORDINADOR  
JUAN CARLOS RAMIREZ HERNANDEZ

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
ARMENIA - QUINDÍO

2013

NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

## **DEDICATORIA**

Este proyecto está dedicado a todas las personas que lo hicieron posible, principalmente a mi hermano Pedro Ademar Peña Reyes, el cual me asesoro y ayudo con todas mis decisiones de mi vida, doy gracias a su acompañamiento constante y su interés por mi futuro.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco principalmente a Dios padre el creador de todas las cosas, gracias a ÉL que siempre me ayudo a estar enfocado por el camino correcto, a todas las personas que me apoyaron en este arduo camino, en la elaboración de este proyecto, doy gracias a mis padres los cuales siempre has estado apoyando en todas la decisiones que he tomado en mi vida, a mi hermano el cual me asesor en este proyecto y a mis compañeros de trabajo los cuales siempre fueron un apoyo y una base de sostenimientos de mis ideas planteadas, a la profesora luz Stella Sánchez Lara la cual vio una capacidad en mí y siempre apoyo todas mis iniciativas y las valoro de una manera muy gratificante, doy gracias a estas personas las cuales hicieron posible que este proyecto lograra su cometido y se convirtiera en realidad.

## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>1. TEMA</b> .....	5
<b>1.1 PRESENTACIÓN DEL TEMA</b> .....	5
<b>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:</b> .....	6
<b>2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	6
<b>2.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	7
<b>3. OBJETIVOS</b> .....	8
<b>3.1 OBJETIVO GENERAL</b> .....	8
<b>3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> .....	8
<b>4. JUSTIFICACIÓN</b> .....	9
<b>5. MARCO REFERENCIAL</b> .....	11
<b>5.1 MARCO DE ANTECEDENTES</b> .....	11
<b>5.2 MARCO TEORICO</b> .....	17
<b>7.3 MARCO CONCEPTUAL</b> .....	21
<b>7.4 MARCO LEGAL</b> .....	34
<b>7.5 MARCO ESPACIAL</b> .....	37
<b>7.6 MARCO TEMPORAL</b> .....	39
<b>6. PRESENTACION DE LA EMPRESA</b> .....	40
<b>6.1 RESEÑA HISTORICA</b> .....	40
<b>6.2 MISIÓN</b> .....	41
<b>6.3 VISIÓN</b> .....	41
<b>6.4 ORGANIGRAMA</b> .....	42
<b>7. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	43
<b>7.1 PROCESOS ESTRATEGICO</b> .....	43
<b>FUNCIONALIDAD DE LA U-EMPRENDE:</b> .....	43
<b>7.2. PROCESOS OPERATIVOS</b> .....	44
7.2.1 Asesorías a Emprendedores.....	46
<b>7.3 PROCESOS DE APOYO</b> .....	49

CONFERENCIAS Y REUNIONES: .....	50
COOPERACIÓN INTERNACIONAL .....	51
FERIAS EMPRESARIALES Y SALIDAS DE CAMPO .....	52
<b>7.4 CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES LLEVADAS A CABO. ....</b>	<b>56</b>
<b>8. CONCLUSIONES .....</b>	<b>58</b>
<b>9. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>59</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>60</b>
<b>WEBGRAFIA.....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>62</b>
➤ <b>ANEXO A: MANUAL DE OPERACIONES UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO .....</b>	<b>62</b>
➤ <b>ANEXO B: CUADRO DE PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL .....</b>	<b>62</b>
➤ <b>ANEXO C: CARTA DE CONFIDENCIALIDAD .....</b>	<b>62</b>
➤ <b>ANEXO D: REGISTRO DE ASISTENCIA .....</b>	<b>62</b>
➤ <b>ANEXO E: ACTA DE REUNIÓN.....</b>	<b>63</b>
➤ <b>ANEXO F : CALIFICADOR DE COMPETITIVIDAD MAPA .....</b>	<b>63</b>
➤ <b>ANEXO G: MATRIZ MMGO.....</b>	<b>63</b>

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo se centra en establecer la creación del área de producción y operaciones de la Unidad de emprendimiento desarrollo empresarial y negocios (U-EMPREDE), puesto que esta área es un eje principal de el normal funcionamiento de dicha unidad. Por lo cual se determinaran panoramas que se han vivido en el centro educativo referentes al emprendimiento y al desarrollo institucional.

La Universidad del Quindío cuenta en la actualidad con un Centro Empresarial adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, pero sin un reconocimiento normativo institucional. En este centro se vienen prestando servicios a los estudiantes de la facultad y de algunas otras facultades y a empresarios de la Región, sin embargo, el surgimiento de una nueva normatividad local, regional, nacional e internacional obligan a un proceso de reglamentación, y reestructuración de este centro para adecuarlo a las nuevas oportunidades y desafíos que se presentan en la universidad y en su entorno.

La política de extensión de la universidad plantea la necesidad de una integración de todas las Facultades y dependencias alrededor del desarrollo de los ejes misionales de la institución y de los compromisos de esta con la sociedad, por lo tanto, centros, unidades o dependencias deben reestructurarse y fortalecerse de manera que sirvan de apoyo a esta política manteniendo la interdisciplinariedad, la articulación y la visión global de una sola universidad para toda la universidad y al servicio de la sociedad.

Con esta visión y apoyados en las políticas internas, locales, regionales, nacionales e internacionales se propone crear el área de producción y operaciones en la **UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIAL Y NEGOCIOS - U-EMPREDE, DE LA UNIVERSIDAD DEL**



**QUINDÍO**, con el propósito de fortalecer a nivel interno la unidad, para trabajar en torno a las oportunidades que están dadas hacia la gestación de procesos emprendedores y empresariales con altos niveles de competencia, donde comulguen el estado, la academia y la empresa.

## **1. TEMA**

PROYECTO DE PASANTÍA PARA LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIAL Y NEGOCIOS - U-EMPREDE, UBICADA EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDIO CON EL DESEMPEÑO DE FUNCIONES EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN Y OPERACIONES.

### **1.1 PRESENTACIÓN DEL TEMA**

La UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIAL Y NEGOCIOS - U-EMPREDE, es un espacio de interacción y articulación que permite la sumatoria de conocimientos y capacidades instaladas del CENTRO de EXTENSION DE LA UNIVERSIDAD (CEUQ), los centros de extensión de las Facultades (CEFAs) y las entidades regionales, nacionales e internacionales relacionadas con el tema.

La Unidad es un escenario donde se ofrece a la comunidad interna y externa acompañamiento en la formulación, creación, fortalecimiento y modernización de unidades productivas competitivas, sostenibles e innovadoras, mediante actividades que permitan la transferencia de conocimiento y adquisición de experiencias basadas en hechos reales.

Los procedimientos de producción y de operaciones en la La UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIAL Y NEGOCIOS - U-

EMPREDE, están determinados por el manejo de los recursos físicos, Además la Unidad es el espacio para la formulación de negocios y emprendimientos productivos y competitivos para la universidad y la comunidad universitaria relacionados con sus ejes misionales.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:**

La UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIAL Y NEGOCIOS - U-EMPREDE, es el centro en el cual se determinan gran parte de proyectos, los cuales van encaminados a la formulación de negocios y emprendimientos productivos y competitivos principalmente en la universidad del Quindío, el área de PRODUCCIÓN Y OPERACIONES de la UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIAL Y NEGOCIOS - U-EMPREDE, surge por la carencia de un orden explícito en los procedimientos del centro consultor e impulsador de proyectos e investigaciones creados dentro y fuera de la universidad por egresados, docentes, administrativos, estudiantes y demás entes de la sociedad que requieren asesoría especializada en el fomento y fortalecimiento de ideas de negocios y proyectos, creando valor través de la innovación y el desarrollo empresarial.

### **2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo se conforma el área de Producción y operaciones de LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIAL Y NEGOCIOS - U-EMPREDE de la universidad del Quindío?

## 2.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cómo crear el manual de funcionamiento del área de producción y operaciones de LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIA Y NEGOCIOS -U-EMPREDE?
- ¿Cómo articular las actividades de emprendimiento, negocios y desarrollos empresariales del área de producción y operaciones de LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIA Y NEGOCIOS - U-EMPREDE?
- ¿Cómo Garantizar la ejecución de actividades de emprendimiento, desarrollo empresarial, y los negocios efectuados en el área de producción y operaciones de LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIA Y NEGOCIOS -U-EMPREDE?
- ¿Cómo impulsar el Emprendimiento, el Desarrollo Empresarial, y los Negocios, identificando y describiendo relaciones en los ejes misionales: investigación, docencia y extensión?
- ¿Cómo fortalecer la formación de emprendedores y empresarios mediante programas de capacitación y formación, practicas, pasantías, foros empresariales, visitas académico-empresariales y participación en eventos regionales, nacionales e internacionales, por medio del área de producción y operaciones de la unidad de emprendimiento (U-EMPREDE)?
- ¿Cómo asignar claramente los pasos para el cargue de documentos de los proyectos desarrollados en los diferentes entidades de financiación, estipular, plazos y fechas, generando una confianza y estrechar los lazos con los actores de emprendimiento en virtud del posicionamiento de la unidad de emprendimiento (U-EMPREDE)?
- ¿Cómo apropiar en la unidad de emprendimiento (U-EMPREDE), el proceso de preincubación, incubación y posincubacion; teniendo el conocimiento requerido para ello?

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Crear el área de PRODUCCIÓN Y OPERACIONES en LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIA Y NEGOCIOS -U-EMPREDE, de la Universidad del Quindío, y engranar todos los ejes funcionales de la Unidad de Emprendimiento, Desarrollo Empresarial y Negocios- U-EMPREDE- con el propósito de gestar, crear y desarrollar empresas sostenibles en la región.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Creación del manual de funcionamiento del área de producción y operaciones de LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIA Y NEGOCIOS -U-EMPREDE.
- Articular las actividades de emprendimiento, negocios y desarrollos empresariales del área de producción y operaciones de LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIA Y NEGOCIOS -U-EMPREDE.
- Garantizar la ejecución de actividades de emprendimiento, desarrollo empresarial, y los negocios efectuados en el área de producción y operaciones de LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIA Y NEGOCIOS -U-EMPREDE,
- Impulsar el Emprendimiento, el Desarrollo Empresarial, y los Negocios, identificando y describiendo relaciones en los ejes misionales: investigación, docencia y extensión.
- Fortalecer la formación de emprendedores y empresarios mediante programas de capacitación y formación, practicas, pasantías, foros

empresariales, visitas académico-empresariales y participación en eventos regionales, nacionales e internacionales, por medio del área de producción y operaciones de la unidad de emprendimiento (U-EMPREDE)

- Asignar claramente los pasos para el cargue de documentos de los proyectos desarrollados en los diferentes entidades de financiación, estipular, plazos y fechas, generando una confianza y estrechar los lazos con los actores de emprendimiento en virtud del posicionamiento de la unidad de emprendimiento (U-EMPREDE).
- Apropiar en la unidad de emprendimiento (U-EMPREDE), el proceso de preincubación, incubación y posincubacion; teniendo el conocimiento requerido para ello.

#### **4. JUSTIFICACIÓN**

Para la adecuada función y mejoramiento continuo del área producción y operaciones y de LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIAL Y NEGOCIOS - U-EMPREDE, se ha establecido lineamiento claros los cuales nos ha brindado la Universidad del Quindío a través de sus tres ejes misionales (Academia, Investigación y Extensión)<sup>1</sup> ha logrado producir conocimientos, experiencias y capacidad instalada que pueden ser utilizados para generar empresas, negocios, productos, servicios, consultorías y asesorías entre otros, que requieren de un espacio para ser formulados, articulados, incubados y acompañados.

Por otra parte las Políticas de Estado, la globalización, la misión y la visión de la universidad además de su Proyecto Educativo y Plan de Desarrollo Institucional, ha generado las condiciones y la necesidad de apoyar a la comunidad interna y externa para concretar en productos, los resultados de la formación académica, la

---

<sup>1</sup> CONSEJO SUPERIOR ACUERDO No. 002, Febrero 11 de 2011

investigación y la interacción misma con la sociedad. Así, la universidad debe promover entre su comunidad la creatividad, la generación conocimiento, la transferencia del mismo, la intervención de los tres principales motores de desarrollo (academia, empresa y estado) *spinoff*<sup>2</sup> y la cultura de emprendimiento más que la formación solo para el empleo.

En este escenario globalizante y generador de condiciones la universidad debe promover, aportar y crear espacios donde se le brinde a la comunidad académica y a la sociedad las herramientas necesarias que permitan, la generación de beneficios sociales, académicos e ingresos económicos a través de la formulación, estructuración, acompañamiento, incubación y cogestión de proyectos productivos, de calidad y con un alto nivel de proyección. (start up<sup>3</sup>)

Dadas las condiciones internas y externas la universidad debe crear el área de PRODUCCIÓN Y OPERACIONES, para que LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIAL Y NEGOCIOS - U-EMPREDE, cumpla con a cabalidad con sus objetivos de emprederismo en la región.

---

<sup>2</sup> gobierno, academia y empresas en México: hacia una nueva configuración de relaciones:: Rosalba casas

<sup>3</sup> [http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/startup/Paginas/que\\_es\\_start\\_up.aspx](http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/startup/Paginas/que_es_start_up.aspx)

## 5. MARCO REFERENCIAL

### 5.1 MARCO DE ANTECEDENTES

La Universidad del Quindío cuenta en la actualidad con un Centro de Desarrollo Empresarial adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, pero sin un reconocimiento normativo institucional. En este centro se vienen prestando servicios de asesoramiento de proyectos a los estudiantes de la facultad y de algunas otras facultades, así como a empresarios de la Región, sin embargo, el surgimiento de una nueva normatividad local, regional, nacional e internacional obligan a un proceso de reglamentación, y reestructuración de este centro para adecuarlo a las nuevas oportunidades y desafíos que se presentan en la universidad y en su entorno, por tal razón se dio un modelo de reingeniería, en el cual se establecen tres áreas( financiera, mercadeo y producción de operaciones), las cuales ayudaran al adecuado acoplamiento de LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIAL Y NEGOCIOS - U-EMPREDE.

- Centro de Desarrollo del Espíritu Empresarial – CDEE Icesi–

El Centro de Desarrollo del Espíritu Empresarial fue creado el 1 de Enero de 1985, como unidad académica de la Universidad Icesi, que depende directamente de la Rectoría.

El Centro de Desarrollo del Espíritu Empresarial de la Universidad Icesi (CDEE-Icesi) es una unidad cuya misión es forjar, a través de

procesos académicos y con la participación permanente de la comunidad académica y empresarial, una nueva CULTURA EMPRESARIAL, llena de innovación y de responsabilidad social, que sea motor del desarrollo social y económico a nivel nacional.<sup>4</sup>

Las áreas de creación, apropiación y difusión del conocimiento en las cuales trabaja el CDEE son: Desarrollo del Espíritu y de la Cultura Empresarial, Creación de Empresas, Formación de Líderes Empresariales, Educación Empresarial, Gestión de Empresas Familiares, Gestión de PYME.

- Parque E<sup>5</sup>

El Parque del Emprendimiento es una iniciativa de la Alcaldía de Medellín y la Universidad de Antioquia que busca fortalecer la cultura del emprendimiento y acompañar la creación de empresas a partir de las oportunidades de negocio o de los resultados de investigaciones y actividades académicas identificadas por los emprendedores.

La Universidad de Antioquia cuenta con una dinámica que posibilita fortalecer la cultura del emprendimiento entre la comunidad universitaria con quienes desarrolla actividades de sensibilización, capacitación y asesoría de proyectos de empresas.

Las líneas de acción de Parque E se definen en dos objetivos básicos: generación de cultura emprendedora y apoyo a la creación y fortalecimiento de empresas.

---

<sup>4</sup> <http://www.icesi.edu.co/cdee/>

<sup>5</sup> <http://www.culturaemedellin.gov.co>



## Generación de Cultura Emprendedora

### 1. Sensibilización en emprendimiento empresarial

- Acercamiento a la comunidad.
- Vinculación de la comunidad.

### 2. Formación

- Coordinación académica.
- Formación en competencias docentes.
- Formación de competencias emprendedoras.
- Formación en contenidos empresariales.

## Apoyo a la creación y fortalecimiento de empresas

### 3. Promoción y desarrollo

- Diagnóstico inicial de la idea de negocio.
- Recepción de ideas de negocio.
- Estructura inicial del plan de negocios (mercados y técnico).

### 4. Preincubación

- Validación comercial del plan de negocio.
- Estructuración del plan de negocio (legal – organizacional).

### 5. Incubación

- Montaje físico preoperativo de la empresa.

A la par con la Alcaldía de Medellín y la Universidad de Antioquia, existen también Redes que vienen fortaleciendo y generando espacios de desarrollo en torno al emprendimiento.

Parque E busca integrarse dentro de la Red Regional como un apoyo para las empresas y proyectos que se generan desde las instituciones de Antioquia; en la Red Nacional como un portavoz de la innovación, la investigación, la ciencia y la tecnología; y con la Red Internacional establece contactos no sólo en el ámbito empresarial sino también en el social y cultural.

Además de la participación en las Redes, Parque E tiene convenios establecidos con dos instituciones promotoras del emprendimiento: Barcelona Activa y el Parque Tecnológico de Software de Cali (ParqueSoft).

- Centro para la Innovación, Consultoría y Empresarismo – CICE EAFIT<sup>6</sup> –

El Centro para la Innovación, Consultoría y Empresarismo (Cice) de la Universidad EAFIT, fue creado en el año 2006 para ofrecer soluciones a empresas, gobiernos, instituciones educativas, emprendedores, organizaciones sociales y demás entes de la sociedad, mediante la prestación de servicios y productos que están sustentados en el conocimiento y experiencia de las diferentes áreas académicas y de investigación de la Universidad. A través de su actividad el CICE realiza transferencia de tecnología y conocimientos con el fin de contribuir al desarrollo social y económico de la región y el país.

---

<sup>6</sup> <http://www.eafit.edu.co/cice/que-es-cice/Paginas/presentacion.aspx>

- Parque Tecnológico de la Umbría - Universidad San Buenaventura -

Creado en el año 2008, como unidad estratégica de La Universidad de San Buenaventura Cali c, formula, evalúa y gestiona proyectos productivos, de impacto social, económico y ambiental para las empresas, instituciones educativas, Ong's, entidades gubernamentales y la sociedad en general, aplicando el conocimiento a través de procesos de Emprendimiento, Desarrollo Empresarial e Innovación, en todos aquellos escenarios del orden local, regional, nacional e internacional.<sup>7</sup>

El objetivo general del Parque Tecnológico de la Umbría es mejorar la competitividad de la región y del país interactuando con la comunidad universitaria y el entorno social, aplicando el conocimiento científico, la innovación, la atracción para la inversión extranjera, la articulación de la oferta y la demanda tecnológica, el mejoramiento de la calidad de vida y la creación de nuevas empresas de base tecnológica en los proyectos de Emprendimiento, Desarrollo Empresarial e Innovación.

## **PLAN DE DESARROLLO DEL MUNICIPIO DE ARMENIA**

*La productividad, crecimiento, desarrollo y competitividad de los territorios depende de su capacidad para promover y atraer inversiones nacionales e internacionales que conlleven a la producción de bienes y servicios con valor agregado, mano de obra calificada, capacidad innovadora y emprendedora y de su articulación con la labor de la instituciones públicas y privadas.*

*Armenia, durante los últimos años ha estado en los niveles más altos de desempleo con relación a la media nacional<sup>8</sup>. Durante el presente año se ha*

---

<sup>7</sup> [http://www.usb.edu.co/index.php?option=com\\_content&task=view&id=939&Itemid=84](http://www.usb.edu.co/index.php?option=com_content&task=view&id=939&Itemid=84)

<sup>8</sup> <http://www.un.org/es/millenniumgoals/>

*notado una disminución en la tasa de desempleo, pasando del 18.3% en el años 2011 al 15,9% en marzo del 2012 ubicándose como la sexta ciudad con mayor tasa de desempleo.*

*Las grandes diferencias entre la cantidad de trabajo demandado por los habitantes del municipio de Armenia y la creciente oferta de mano de obra por parte de la población económicamente activa, lleva a evaluar las condiciones de la estructura económica en el municipio.*

*Tomando como referencia los últimos datos del PIB departamental correspondientes al año 2011, el Quindío estuvo por debajo de la tasa de crecimiento nacional, evidenciando las necesidades económicas de nuestro departamento y ciudad capital.*

*Lo anteriormente expuesto, refleja la necesidad de consolidar a Armenia como una ciudad generadora de ingresos y crecimiento económico, que brinde a inversionistas oportunidades y condiciones adecuadas para la promoción y el desarrollo a través de la creación, fortalecimiento y sostenibilidad de empresas, aprovechando sus ventajas comparativas, y potencializando sus ventajas competitivas, propósito de la administración municipal plasmado en el plan de desarrollo con el cual será posible inducir el crecimiento de la estructura productiva y así desarrollar un mercado laboral que genere nuevos empleos con ingresos suficientes para la población.*

*Así mismo, la búsqueda del crecimiento de la ciudad y el aseguramiento de su desarrollo sostenible y efectivo que sirva como dinamizador de la economía y articule esfuerzos con el sector privado, académico, productivo y comunitario son*

*otros importantes propósitos del documento debate que pretendemos destacar en esta ponencia<sup>9</sup>.*

### **Plan departamental del Quindío**

#### Artículo 5°. VISIÓN Y OBJETIVO DEL PLAN:

Partiendo de una VISIÓN Integradora del Desarrollo proyectada al 2032:

“Quindío, corazón verde y paisajístico de la Zona Cafetera, será en 2032 un departamento sostenible, competitivo e innovador; reconocido nacional e internacionalmente por su modelo de desarrollo sustentable, basado en la agroindustria, el turismo y otros servicios con alto valor agregado; con alto nivel de vida y una comunidad participativa y emprendedora, liderada por una administración transparente, eficiente y garante de derechos”.<sup>10</sup>

## **5.2 MARCO TEORICO**

### **ADMINISTRACION DE PRODUCCION Y OPERACIONES**

Desde el punto de vista de la administración, la producción tiene una importancia relevante, ya que no se trata simplemente de diseñar herramientas, maquinarias y equipos que hagan más fácil el trabajo, sino de implementar escuelas y teorías del pensamiento administrativo que involucren una estrecha relación del factor humano con los medios que posee cualquier organización para el logro de los objetivos previamente planteados<sup>11</sup>. Deduciendo detalladamente lo expuesto anteriormente, lo que se pretende explicar es que siempre existirán enfoques que le permitirán a la gerencia un uso óptimo de todos los recursos a fin de

---

<sup>9</sup> <http://www.armenia.gov.co/index.php?controlador=moduloMenu&componente=planDesarrollo>

<sup>10</sup> [http://www.quindio.gov.co/home/docs/items/item\\_100/PLAN%20DESARROLLO%20\(Q\)%202012-15.pdf](http://www.quindio.gov.co/home/docs/items/item_100/PLAN%20DESARROLLO%20(Q)%202012-15.pdf)

<sup>11</sup> EVERETT E ADAM, RONALD J. EBERT, Administración de la producción y las operaciones: conceptos, modelos y funcionamiento, Pearson educación, 1991

proporcionar bienestar tanto a entes propios de la organización como a entes de interés colectivo.<sup>12</sup>

Frederick Taylor publica una serie de trabajos en donde el hombre ocupa un puesto importante en el proceso productivo y es el primero que hace una sistematización de la producción. Por esta razón es que a continuación se desarrolla una serie de etapas que tratarán de explicar el proceso de evolución de la administración de la producción y de las operaciones.

### **Etapas de la Administración de la producción**

Esta se particulariza por la utilización de la inferencia estadística para el estudio de la producción y es así como surgen los programas de muestreo e inspección y las cartas de control. Además se desarrollan estrategias matemáticas para la optimización de los recursos bélicos durante la segunda guerra mundial y se establece la concepción de la investigación de las operaciones, que una vez culminado el conflicto mundial sus técnicas fueron tomadas por la administración de las empresas. Es importante saber que el hombre en esta etapa empieza a tomar conciencia que lo importante no es la producción en masa como se pensaba en la Revolución Industrial, sino que existe un cliente al cual hay que satisfacer con productos de buena calidad<sup>13</sup>.

### **Etapas de la Administración de las Operaciones**

Se señala la concepción de esta etapa alrededor de los años 50 y se diferencia de las etapas anteriores en que la producción no solamente se basa en la fabricación de bienes tangibles, sino también en la generación de productos intangibles denominados servicios. Es conveniente entonces, denominar a la gerencia de bienes y servicios como una función de operaciones, en donde se debía estar íntimamente relacionado con las funciones de mercadotecnia y finanzas. Surge la

---

<sup>12</sup> [www.joseacontreras.net/direstr/cap54d.ht](http://www.joseacontreras.net/direstr/cap54d.ht)

<sup>13</sup> GAITHER NORMAN, FRAZIER GREG, Administración de Producción Y Operaciones, Thomson learning, 2000

aparición de las computadoras y la automatización que permite la rapidez de las operaciones en las empresas. En Japón, Taiichi Ohno estudia el mejoramiento de la productividad por medio del sistema de producción Toyota cuya esencia principal es el aprovechamiento del tiempo invertido entre proveedores, organización y clientes mediante la filosofía del justo a tiempo. Aunque este sistema existía 30 años antes no fue sino a raíz de la primera crisis del petróleo en 1973 que tomó importancia para occidente.<sup>14</sup>

### **Etapas de la Administración por Procesos**

De acuerdo a las últimas tendencias relacionadas con enfoques gerenciales, se pronostica que éste es el nuevo enfoque que se le dará a la gerencia de operaciones ya para finalizar el siglo XX; y está basado en las siguientes corrientes<sup>15</sup>:

a) Calidad Total <sup>16</sup>(1980). La cual toma dos grandes aspectos aportados por el Dr. Deming, el primero es el compromiso de los trabajadores y la alta gerencia de tomar una actitud positiva hacia la calidad en todos los niveles de la organización, y el segundo es el mejoramiento estadístico de los procesos.

b) Reingeniería de los Procesos <sup>17</sup>(1990). Corriente que afirma que existen dentro de la organización procesos que aunque se mejoren continuamente, siempre van a dar más de lo mismo. En este caso simplemente hay que estudiar los procesos y rediseñarlos totalmente, adaptándolos a las nuevas exigencias del mercado.

c) Organizaciones Inteligentes <sup>18</sup>(1990). Se basa en el estudio de cinco disciplinas básicas que rigen el comportamiento del recurso humano para prepararlo hacia una actitud para el cambio, en un mundo moderno que se encuentra en constante

---

<sup>14</sup> KRAJEWSKI LEE J, RITZMAN LARRY P, Administración de operaciones: Estrategia y análisis, Pearson Educación. 2000

<sup>15</sup> Pérez Fernández de Velasco José Antonio, Gestión por procesos, ESIC Editorial, 2010

<sup>16</sup> A. ZEITHAML VALARIE, PARASURAMAN A, BERRY LEONARD L, Calidad Total en la Gestión de Servicios, Ediciones Díaz de Santos, 1992

<sup>17</sup> ALARCÓN GONZÁLEZ JUAN ÁNGEL , Reingeniería de Procesos Empresariales, FC Editorial, 1999

<sup>18</sup> BRENES BONILLA LIZETTE, Dirección Estratégica Para Organizaciones Inteligentes, Agora, 1998

interacción y en medio de una globalización de los mercados que se vuelve cada día más exigente y competitivo. A estas cinco disciplinas se les denomina de la forma siguiente: Visión Compartida, Maestría Personal, Modelos Mentales, Aprendizaje en Equipo y Pensamiento Sistémico.

d) Benchmarking (1990). <sup>19</sup>Enfoque administrativo que estudia los procesos más exitosos de las mejores empresas para ponerlos en práctica en las organizaciones con problemas en sus propios procesos. Se puede decir entonces que una empresa cuando busca aplicar benchmarking, es decir, aprender de otras organizaciones, busca su mejoría y por lo tanto una mejor productividad, puesto que todas las investigaciones realizadas e ideas obtenidas le permitirán a la organización poner en marcha estrategias que le permitan redundar en un incremento significativo de la productividad.

e) Supply Chain<sup>20</sup>: Enfoque de cadenas de suministros cuya propuesta básicamente se centra en la integración de procesos como elemento fundamental en la optimización de resultados organizacionales. Con esta propuesta entonces, resulta imperativo que los miembros de una cadena de suministro trabajen en un esfuerzo conjunto a fin de minimizar los costos totales de transportación, almacenamiento, distribución, y colocación final del producto. La eficiencia y la efectividad de la administración del flujo de materiales a través de la cadena de suministro se consideran de vital importancia a la hora de alcanzar el éxito organizacional.

---

<sup>19</sup> Spendolini Michael, Benchmarking, Editorial Norma, 2005

<sup>20</sup> Lambert Douglas M, Supply Chain Management: Processes, Partnerships, Performance, Supply Chain Management Inst, 2008



### 7.3 MARCO CONCEPTUAL

- **Apertura de empresa:** se refiere a los procedimientos requeridos para incorporar y registrar la nueva firma antes de que puedan iniciarse operaciones legalmente.
- **Área de producción:** el área de producción, también llamada área o departamento de operaciones, manufactura o de ingeniería, es el área o departamento de un negocio que tiene como función principal la transformación de insumos o recursos (energía, materia prima, mano de obra, capital, información) en productos finales (bienes o servicios).
- **Asesor:** Persona o grupo de ellas que ofrecen conocimientos y consejos sobre un tema a alguien que carece de esos conocimientos y los necesita.
- **Asesorar:** Aconsejar y dar opinión técnica a personas que carecen de conocimiento.
- **Calidad:** Las decisiones de la calidad pretenden garantizar la calidad de los productos y servicios producidos. Las decisiones específicas incluyen control de calidad, muestras, pruebas, certificación de calidad y control de costos.
- **Base tecnológica:** aquellas empresas que surgen a raíz de proyectos de investigación de las universidades o de grandes empresas, o bien de parques tecnológicos.
- **Capacidad:** Las decisiones de la capacidad se refieren a determinar los niveles óptimos de producción de la organización, ni demasiado ni muy poco. Las decisiones específicas incluyen pronósticos, planificación de

instalaciones, planificación acumulada, programación, planificación de capacidad y análisis de corridas

- **Capital privado:** las firmas de capital privado proveen capital de largo plazo a compañías no inscritas en una bolsa de valores al invertir en acciones u otorgar crédito de accionistas. Estas compañías no están inscritas en bolsas públicas de valores, razón por la cual se llama capital privado. Acciones de compañías que no se han “hecho públicas” (que no están inscritas en una bolsa pública). Las acciones privadas son generalmente ilíquidas y consideradas inversiones de largo plazo. Como no están inscritas en una bolsa, un inversionista que desee vender acciones de una compañía privada debe encontrar un comprador en ausencia de un mercado. Además, puede haber restricciones a la transferencia de acciones privadas. Los inversionistas en acciones privadas generalmente reciben su retorno en una de tres formas: en una oferta pública inicial, en una venta o fusión, o en una recapitalización.
- **Capital de riesgo:** es el capital destinado a financiar el crecimiento, expansión y desarrollo de una empresa, desde el comienzo de operaciones hasta que el producto o servicio logre penetrar en el mercado y comience su etapa de expansión.
- **Capital de riesgo en etapa temprana:** capital invertido en empresas con equipo gerencial básico (sin trayectoria), productos o servicios y licencias obtenidas o en trámite. Capital invertido en empresas que pueden haber realizado ventas y tener bajos resultados (flujo de fondos aún muy negativo). El capital de riesgo en etapa temprana va específicamente destinado a inicio de operaciones, desarrollo comercial, capital de trabajo e inversiones de la empresa. No se utiliza para cancelar deudas ni para comprar acciones de los socios fundadores. Este capital implica alto riesgo.

- **Capital semilla:** capital orientado a financiar la primera etapa de un negocio, es utilizado para investigar, probar y desarrollar un concepto inicial. Inversión antes que haya un producto o compañía real organizada. Primera ronda de capital para un negocio que apenas arranca. El capital semilla usualmente toma la forma de un préstamo o una inversión en acciones preferenciales o bonos convertibles, aunque a veces se hace en acciones ordinarias. El capital semilla provee a las compañías nuevas los recursos necesarios para su desarrollo y crecimiento inicial. Este tipo de inversiones tienen un alto nivel de riesgo debido a que no existe un historial que evidencie el desempeño de la compañía, ni un producto o servicio probado, no existe tampoco un flujo de fondos. La tasa de mortalidad de este tipo de proyectos es elevada.
- **CDEE:** Centro de Desarrollo del Espirita Emprendedor
- **CICE:** Centro para la Innovación, Consultoría y Empresarismo
- **Cierre de empresa:** se refiere a los procedimientos requeridos para concluir obligatoria o voluntariamente las operaciones y existencia jurídica de una empresa.
- **Cooperación internacional:** ayuda voluntaria de un donante de un país (estado, gobierno local, ONG) a una población (beneficiaria) de otro. Esta población puede recibir la colaboración directamente o bien a través de su estado, gobierno local o una ONG de la zona.
- **Cooperación y construcción de redes sociales:** Promueve vínculos permanentes con instituciones y organizaciones sociales de carácter local, regional, nacional e internacional, en una perspectiva de trabajo interuniversitario, intersectorial e interinstitucional

- **Crédito subordinado:** tipo de deuda cuyo poseedor tiene una prioridad de pago menor que la de otros acreedores generales.
- **Educación para el trabajo y el desarrollo humano:** Es un conjunto de procesos de enseñanza - aprendizaje, planeados y organizados, que se ofrecen para profundizar en temas especializados de las áreas del conocimiento; actualizar en innovaciones científicas, artísticas o tecnológicas; calificar en habilidades específicas; formar en conocimientos generales alrededor de necesidades o problemas concretos; capacitar y formar en aspectos académicos, laborales o artísticos, sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos en el artículo 11 de la Ley General de Educación en el marco de la Ley 30 de 1992 y la Ley 1064 de julio 26 de 2006 no conducentes a título.
- **Eficacia:** se entiende en la administración como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.
- **Eficiencia:** Se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.
- **Emprendedor:** es una persona con capacidad de innovar; entendida esta como la capacidad de generar bienes y servicios de una forma creativa, metódica, ética, responsable y efectiva.
- **Emprendimiento:** conjunto de personas, variables y factores que intervienen en el proceso de crear una empresa<sup>10</sup>. Una manera de pensar y actuar orientada hacia la creación de riqueza. Es una forma de pensar, razonar y actuar centrada en las oportunidades, planteada con visión global y llevada a cabo mediante un liderazgo equilibrado y la gestión de un riesgo

calculado, su resultado es la creación de valor que beneficia a la empresa, la economía y la sociedad.

- **Emprendimiento de subsistencia:** emprendimientos con bajos niveles de ingreso. Emprendimientos dirigidos a generar ingresos diarios para vivir, sin una planificación ni visión de crecimiento futura.
- **Emprendimiento medio:** concepto para referirse a iniciativas empresariales que se caracterizan por tener un potencial realizable de crecimiento gracias a la estructuración competitiva, donde sus niveles de acumulación corresponden a los de la media del respectivo sector.
- **Emprendimiento dinámico:** emprendimientos basados en un alto grado de diferenciación e incluso de innovación y en una clara voluntad de acumulación (muy por encima de la media de su sector) como para al menos convertirse en una mediana empresa.
- **Empresarialidad:** despliegue de la capacidad creativa de la persona sobre la realidad que le rodea. Es la capacidad que posee todo ser humano para percibir e interrelacionarse con su entorno, mediando para ello las competencias empresariales.
- **Estructura organizacional:** Modelo donde se establecen las relaciones de autoridad, jerarquía, y responsabilidad entre los funcionarios que integran la organización.
- **Estudio de factibilidad:** Estudio de factibilidad también Estudio de viabilidad es el análisis amplio de los resultados financieros, económicos y sociales de una inversión (dada una opción tecnológica -estudio de pre-factibilidad).
- **Formación para el emprendimiento:** busca el desarrollo de la cultura del emprendimiento mediante la formación en competencias básicas,

competencias laborales, competencias ciudadanas y competencias empresariales dentro del sistema educativo formal y no formal y su articulación con el sector productivo.

- **Fuentes de financiación:** Las fuentes de financiación son todos aquellos mecanismos que permiten a una empresa contar con los recursos financieros necesarios para el cumplimiento de sus objetivos de creación, desarrollo, posicionamiento y consolidación empresarial.
- **Fuerza de trabajo:** Las decisiones de la fuerza de trabajo se refieren a la administración de los empleados especializados, semiespecializados, oficinistas y administrativos. Las decisiones específicas incluyen diseño de puestos, medición del trabajo, enriquecimiento de los trabajos, normas laborales y técnicas de motivación
- **Gestión social:** Son programas y proyectos con una significativa participación comunitaria encaminados al tratamiento sistemático de problemas o necesidades productivas y sociales, articulando las instituciones en un proceso de intercambio permanente.
- **Gestión tecnológica:** Tiene como propósito propiciar la cooperación entre la universidad y los sectores público y privado con el fin de generar, negociar y aplicar tecnologías que contribuyan a la modernización y al desarrollo del país y, que orienten la investigación universitaria a la solución de problemas productivos y sociales. La gestión tecnológica en la universidad es el uso eficiente del conocimiento que se concreta en la apropiación social del conocimiento para mejorar la calidad de vida de la sociedad.

- **Incubadora de empresas:** institución que puede compararse con un laboratorio de empresariedad de la época, cuyos insumos son ideas y equipos de conocimiento y sus productos: empresas rentables. Los beneficios que ofrece una incubadora de empresas varían de acuerdo con el modelo de incubación (virtual, intramuros, extramuros), el tipo de iniciativas empresariales que acompañan (de base tecnológica, enfocadas a un sector específico, etc.), y, sobre todo, con las necesidades de los emprendedores locales. Ofrece servicios desde el arrendamiento de espacio físico hasta servicios de mayor valor agregado, como redes de contactos, estrategias y modelos de negocio.
- **Informalidad:** es el no cumplimiento de las obligaciones legales establecidas en cabeza de la empresa (por ejemplo, el pago de impuestos, el registro mercantil o la afiliación de los trabajadores a la seguridad social).
- **Inventarios:** Las decisiones de inventarios se refieren a la administración del nivel de materias primas, trabajo en proceso y productos terminados. Las decisiones específicas incluyen qué ordenar, cuándo ordenar, cuánto ordenar y manejo de materiales.
- **Inversionista ángel:** persona con cierto grado de experiencia en el mundo de los negocios que está interesada en identificar, para invertir, iniciativas empresariales que a su parecer representan un buen negocio. Aporta capital, experiencia en gestión, redes de contacto, manejo financiero, entre otros, a empresas en etapa de creación o crecimiento.
- **Manual de funciones:** son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los

criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados.

- **Mediana empresa:** Planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores, o Activos totales por valor entre cinco mil uno (5.001) a treinta mil (30.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.
  
- **Microcrédito:** es el constituido por (i) las operaciones activas de crédito a las cuales se refiere el artículo 39 de la Ley 590 de 2000 (actividades de microcrédito que buscan otorgar financiamiento a microempresas, dentro del cual el monto máximo por operación de préstamo es de veinticinco (25) salarios mínimos mensuales legales vigentes) así como (ii) las realizadas con microempresas en las cuales la principal fuente de pago de la obligación provenga de los ingresos derivados de su actividad.
  
- **Mipyme (Micro, Pequeña y Mediana Empresa):** toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rural o urbana, que responda a los siguientes parámetros:
  - *Microempresa:* Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores o, activos totales excluida la vivienda por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes.
  - *Pequeña empresa:* Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores o, Activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes o,
  - *Mediana empresa:* Planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores, o Activos totales por valor entre cinco mil uno (5.001) a treinta mil (30.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.



- **Nodos de creación e incubación de empresas:** los nodos de creación son una estrategia de expansión de una incubadora de empresas. Se crean en alianza con instituciones de educación, empresas privadas, gremios, colegios profesionales, fundaciones privadas y cajas de compensación familiar, con el fin de aplicar un modelo flexible que promueva la creación de empresas alrededor de un nicho de mercado específico.
- **Obligación legal:** vínculo jurídico entre el Estado y los particulares consagrados en la Ley y/o sus reglamentos, a partir del cual el primero puede exigir del segundo la realización de determinadas prestaciones.
- **Pasantía:** ejecución de un plan de trabajo previamente determinado por el estudiante autorizado en las áreas administrativa, económica, contable, financiera o del énfasis elegido por los estudiantes.
- **Patente:** documento en que oficialmente se le reconoce a alguien una invención y los derechos que de ella se derivan.
- **Plan de negocios:** es un documento escrito que define claramente los objetivos de un negocio y describe los métodos que van a emplearse para alcanzar los objetivos.
- **Planes estratégicos:** Toda empresa diseña planes estratégicos para el logro de sus objetivos y metas planteadas, estos planes pueden ser a corto, mediano y largo plazo, según la amplitud y magnitud de la empresa.
- **Pertinencia:** La necesidad del entorno y de la institución. Exige que la universidad haga un monitoreo permanente de lo que pasa en el entorno local, regional nacional e Internacional.

- **Prácticas y pasantías universitarias en Extensión:** Son acciones individuales, de estudiantes o profesores, en el medio social, que se desarrollan a partir de líneas de profundización, prácticas y pasantías curriculares en pregrado o en postgrado, u otras experiencias de Extensión que, a pesar de tener objetivos de formación, centrados en la experiencia, en lo experimental o en la aplicación del conocimiento, según contenidos precisos, posibilitan el desarrollo de programas y proyectos que contribuyen a mejorar condiciones del medio social y productivo, de igual forma, fortalecen las capacidades de los estudiantes y sus posibilidades de formación integral.
- **Procesos:** Las decisiones de los procesos se refieren al diseño del sistema de producción material. Las decisiones específicas incluyen elección de tecnología, distribución de las instalaciones, análisis del flujo del proceso, ubicación de las instalaciones, equilibrio de las líneas, control de procesos y análisis de transportes.
- **Producción Administrativa:** La producción es la actividad económica que aporta valor agregado por creación y suministro de bienes y servicios, es decir, consiste en la creación de productos o servicios y, al mismo tiempo, la creación de valor.
- **Programas y proyectos de divulgación académica y científica:** Su propósito fundamental es formar la opinión pública en esta área. Incluye eventos cortos como: conferencias, cátedras y disertaciones, paneles o simposios y, los usos de documentos publicados en diversos medios de comunicación: prensa, radio, televisión y publicaciones escritas y/o virtuales.

- **Proyecto:** planificación que consiste en un conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas.<sup>1</sup> La razón de un proyecto es alcanzar objetivos específicos dentro de los límites que imponen un presupuesto, calidades establecidas previamente y un lapso de tiempo previamente definido.
- **Redes de inversionistas ángel:** se encargan de recolectar información de emprendedores interesados en obtener capital (iniciativas empresariales o empresas) y de inversionistas interesados en identificar oportunidades de inversión (Inversionista ángel). Esta información se transmite a ambas partes a través de redes o programas que operan mediante sitios de Internet o mediante foros, reuniones y ruedas donde inversionistas se pueden contactar directamente con los emprendedores. Una forma de hacer coincidir a los emprendedores e inversionistas ángel es a través de la creación de este tipo de redes.
- **Red Nacional para el Emprendimiento:** red adscrita al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, integrada por los representantes de: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Ministerio de Educación Nacional, Ministerio de la Protección Social, Dirección General del SENA, Departamento Nacional de Planeación, Colciencias, Programa Presidencial Colombia Joven, Instituciones de Educación Superior, Asociación Colombiana de Pequeñas y Medianas Empresas, Federación Nacional de Comerciantes, la Banca de Desarrollo y Microcrédito, una Asociación de Jóvenes Empresarios, designado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, las Cajas de Compensación Familiar, las Fundaciones dedicadas al emprendimiento y las incubadoras de empresas del país. Tiene por objeto establecer políticas y directrices nacionales orientadas al fomento del emprendimiento.

- **Red Regional para el Emprendimiento:** red adscrita a cada Gobernación, integrada por los representantes de: la Gobernación Departamental, Dirección Regional del Servicio Nacional de Aprendizaje, cámara de comercio de la ciudad capital, alcaldía de la ciudad capital y un representante de los alcaldes de los demás municipios, oficinas departamentales de juventud, instituciones de educación superior de la región, cajas de compensación familiar del departamento, asociaciones de jóvenes empresarios con presencia en la región, la banca de desarrollo y microcrédito con presencia en la región, gremios con presencia en la región, incubadoras de empresas con presencia en la región. Tiene por objeto establecer políticas y directrices orientadas al fomento del emprendimiento.
- **Reestructuración:** Es un proceso de transformación integral, que se cumple en una organización, con el interés de ajustar su estructura y procesos conforme a una Visión y Misión que garantice alcanzar unos niveles de eficacia y eficiencia en una actividad operativa o en la prestación de un servicio.
- **reglamento interno de trabajo:** Es un documento de suma importancia en toda empresa, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador.
- **Responsabilidad y pertinencia social:** Expresa la finalidad social relacionada con la observación y el análisis de los problemas del país y a proponer soluciones, teniendo en cuenta los vínculos orgánicos con el medio social y ambiental.
- **Responsabilidad y pertinencia social:** Expresa la finalidad social relacionada con la observación y el análisis de los problemas del país y a

proponer soluciones, teniendo en cuenta los vínculos orgánicos con el medio social y ambiental.

- **Selección de Personal:** Es aquella actividad estructurada y planificada que permite atraer, evaluar e identificar las características personales de un conjunto de sujetos a los que se denomina “candidatos”, las cuales los diferencian de otros y los hacen más idóneos, más aptos o más cercanos a un conjunto de características y capacidades determinadas de antemano como requerimientos críticos para el desempeño eficaz y eficiente de una cierta tarea profesional.
- **Spin-off académico:** cuando procede, nace, en el seno de centros universitarios, institutos de investigación. Son los más novedosos, recientes y escaso, y se enfocan en Conseguir trasladar conocimiento de las Universidades, de la Investigación teórica a la empresa, a las aplicaciones prácticas.
- **Start up:** Es un término anglosajón utilizado actualmente en el mundo empresarial que traduce arrancar, emprender y hace referencia como su nombre lo indica a ideas de negocio que apenas empiezan y que están apoyadas en la tecnología y la calidad con un alto nivel de proyección, a pesar de su corta trayectoria y a la falta de recursos.
- **Tasa de Actividad Empresarial (TAE):** índice calculado por el GEM que mide el porcentaje de adultos entre 18 y 64 años que están iniciando un nuevo negocio o empresa, tal como el autoempleo, la creación de una nueva empresa o la expansión de un negocio existente.
- **Tecnoparques:** es una red liderada por el SENA que tiene por objeto promover el talento, mediante iniciativas vinculadas con el desarrollo tecnológico, la innovación y el emprendimiento en el país. Ofrecen sin

ningún costo herramientas, infraestructura y asesoría de expertos para el desarrollo de nuevos productos y servicios en un ambiente acelerador y de apropiación tecnológica. A través de estos se busca la consolidación de nuevas empresas o líneas de negocios, que fortalezcan la productividad y competitividad del país.

- **Unidad de emprendimiento:** es un centro o programa de atención en donde se capacita y asesora a emprendedores durante los procesos de creación y consolidación de empresas. Estos centros o programas son ambientes de aprendizaje encargados de fomentar el desarrollo de la cultura del emprendimiento. En Colombia se han desarrollado al interior de organizaciones tales como instituciones de educación superior y el SENA.
- **U-EMPREDE:** Unidad de Emprendimiento Desarrollo Empresarial y Negocios.

#### **7.4 MARCO LEGAL**

Este trabajo está regido por las siguientes normativas, planes e informes de gestión y desarrollo.

- Acuerdo N° 022 del CONSEJO SUPERIOR de la Universidad del Quindío, de diciembre 14 de 2005. Por medio del cual se crea el Centro de Proyección Social y Educación Continuada.

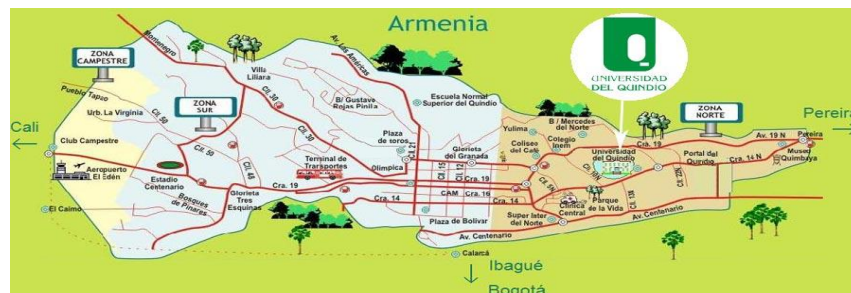
- Acuerdo N<sup>o</sup> 019 del CONSEJO SUPERIOR de la Universidad del Quindío, por medio del cual se establece la política de proyección social en la Universidad del Quindío.
  
- Acuerdo del Consejo Superior No. 005 del 28 de Febrero de 2005 (Estatuto General de la Universidad), establece en el numeral 23 del Artículo 13, como uno de los principios, políticas y objetivos de la Universidad del Quindío "Desarrollar estrategias que le permitan a la institución ampliar la cobertura de sus servicios".
  
- Acuerdos Nos. 020 y 021, CONSEJO SUPERIOR 016 DEL 22 DE DICIEMBRE DE 2009, por medio de los cuales se establecieron pagos de bonificaciones por labor adicional al personal de planta (docentes y administrativos) honorarios a jubilados, y salarios derivados de contratos de trabajo para egresados y personal externo, que se vinculen a los programas de la Extensión Universitaria.
  
- Acuerdo del Consejo Superior No. 049 del 22 de junio de 1995. Estatuto Docente.
  
- Plan Desarrollo Departamental 2008 - 2011 "Quindío Unido".
  
- Informe de Desarrollo Humano. DNP. 2004.
  
- Estudio Doing Business en Colombia 2010.
  
- Plan Regional de Competitividad para el Quindío. 2008 - 2032
  
- Acuerdo No. 009 Mayo 30 de 2008, "Por medio del cual se adopta el Plan de desarrollo del municipio de Armenia, Quindío para el periodo 2008 – 2011, Armenia Ciudad de Oportunidades"

- Ley 29 de 1990, por la cual se dictan disposiciones para el fomento de la investigación científica y el desarrollo tecnológico y se otorgan facultades extraordinarias.
- Ley 344 de 1996, por la cual se dictan normas tendientes a la racionalización del gasto público, se conceden unas facultades extraordinarias y se expiden otras disposiciones.
- Ley 590 de 2000, sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana, modificada por la Ley 905 de 2004 y por la Ley 1151 de 2007 por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010.
- Ley 789 de 2002, por la cual se crea el Fondo Emprender.
- Ley 1014 de 2006, de fomento a la cultura del emprendimiento.
- Ley 1286 de 2009, por la cual se modifica la Ley 29 de 1990, se transforma a Colciencias en Departamento Administrativo, se fortalece el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación en Colombia y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 393 de 1991, por el cual se dictan normas sobre asociación para actividades científicas y tecnológicas, proyectos de investigación y creación de tecnologías.
- Decreto 585 de 1991, por el cual se crea el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, se reorganiza el Instituto Colombiano para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología (Colciencias) y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 4466 de 2006, por el cual se reglamenta el artículo 22 de la Ley 1014 de 2006, sobre constitución de nuevas empresas.



- Decreto 2175 de 2007, sobre la administración y gestión de carteras colectivas, en el cual se precisaron algunos aspectos relativos a los FONDOS DE CAPITAL PRIVADO (FCP).
- Decreto 525 de 2009 por el cual se reglamenta el artículo 43 de la Ley 590 de 2000, sobre la gradualidad del pago de parafiscales.
- Decreto 1192 de 2009, por el cual se reglamenta la Ley 1014 de 2006 sobre el fomento a la cultura del emprendimiento y se dictan otras disposiciones.
- La resolución 470 de 2005 de la Superintendencia Financiera, que permitió el establecimiento de Fondos de Capital Privado.
- La Circular 8 de 2008 de la Superintendencia Financiera, que autorizó a las administradoras de fondos de pensiones del régimen de pensión obligatoria, para realizar inversiones en fondos de capital privado colombianos.

## 7.5 MARCO ESPACIAL



La pasantía se realizara en la oficina de la U-EMPREDE, ubicada en el primer piso de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la Universidad del Quindío.

## **Armenia**

Armenia es la capital del departamento del Quindío, uno de los 32 departamentos de Colombia. Uno de los principales núcleos de la economía nacional y parte del eje cafetero. La ciudad está situada en las coordenadas 4,5170 ° de latitud norte, 75,6830 ° oeste, 290 kilómetros al oeste de Bogotá. Armenia es una ciudad de tamaño medio ubicada entre Bogotá, Medellín y Cali, las 3 más grandes ciudades de Colombia. El código de la ciudad para llamadas de teléfono es 6. Su temperatura promedio es de entre 18 ° C-22 ° C. Raipur, India es la más reciente en convertirse en una ciudad hermana de Armenia (véase la lista de ciudades gemelas y de ciudades hermanas).

Armenia es denominada como la ciudad milagro de Colombia, gracias a su rápido crecimiento urbano en tan poco tiempo.

Sobre las fértiles tierras del Quindío, existió una raza de hombres excepcionales: los Quimbayas, quienes legaron tradiciones, historia y cultura. Después de la conquista, los Quimbayas desaparecieron de la zona.

A mediados del siglo XIX arribaron las olas colonizadoras precedentes principalmente del Departamento de Antioquia y de los departamentos del Cauca y el altiplano cundiboyacense.

Armenia fue fundada el 14 de octubre de 1.889 por Jesús María Ocampo, alias "Tigreros", Alejandro, Jesús María Suárez y otros 27 colonos. Estos firmaron el acta de fundación en un rancho de platanilla que se encontraba ubicado dentro de la nomenclatura actual, Carrera 14 con calles 19 y 20.

Originalmente la ciudad se pensó llamar "Villa Holguín" como un homenaje al entonces Presidente de la República. Pero la noticia de la matanza por parte de los rusos en una región de Besarabia llamada Armenia y la existencia ya de una finca con este nombre, en lo que hoy es la carrera 19 con calle 30, hicieron que los fundadores prefirieran este nombre.

El 15 de Agosto de 1.890, Armenia fue corregimiento de Salento, para convertirse en municipio en 1.903.

Originalmente Armenia perteneció al Departamento del Cauca hasta 1.908, cuando se creó el Departamento de Cartago, pero en el mismo año éste fue suprimido y Armenia pasó a formar parte del Departamento de Manizales que en 1.910 volvió a tomar el nombre de Departamento de Caldas con que había sido creado en 1.905. Finalmente en el año 1966 tras la creación del Departamento del Quindío, Armenia se convierte en su capital.

Las características físicas de la ciudad de Armenia son:

- Extensión: 121 km<sup>2</sup>.
- Altura: 1.483 m.s.n.m.
- Temperatura: Entre 18 y 29 grados centígrados.
- Población: 292.574 habitantes.
- Gentilicio: armenios o cuyabros.
- Economía: industria de muebles, comercio, turismo, café, cítricos, plátano, piña, yuca, frijol, tomate, banano y agroturismo.
- Ubicación: 4 32' N y 75 4' O
- Territorio: 12.1243, 8 hectáreas (2.800 en el perímetro urbano).

## **7.6 MARCO TEMPORAL**

La pasantía tendrá una duración mínima de 870 horas, tal y como se establece en el protocolo guía para trabajos de grado. La iniciación formal de la pasantía está estimada para el mes de marzo de 2012 y finalizando el Mayo de 2013.

En el primer semestre de la pasantía se creara formalmente la Unidad de emprendimiento, desarrollo empresarial y negocios, se hará la trasferencia del modelo de capacitación. Se crearan los manuales de procedimiento y guías de operación del área de producción y operaciones

En el segundo semestre de la pasantía se gestaran los proyectos de los emprendedores que lleguen a la Unidad y se entregaran las actas y evidencias correspondientes a los trabajos realizados en la Unidad de emprendimiento, desarrollo empresarial y negocios.

## **6. PRESENTACION DE LA EMPRESA**

### **6.1 RESEÑA HISTORICA**

En el mes de mayo de 2011, se inició la fase de Sensibilización hacia el ingreso de la universidad; en procesos de preincubación empresarial, la cual estuvo a cargo de la Directora de la Corporación Incubar Quindío Dra. Luz Stella Sánchez Lara.

En esa oportunidad se comentó la intención desde la Rectoría de articular facultades, programas, procesos y centralizar lo relativo a los procesos empresariales, es así como se planteó la reestructuración del Centro de Desarrollo Empresarial, el cual hoy día se denominó UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIAL Y NEGOCIOS –U –EMPRENDE.

Este programa es un Centro de Extensión adscrito a la Vicerrectoría de Investigaciones y operado por la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, para el servicio de la comunidad académica de la Universidad del Quindío, con el propósito de apoyar la reestructuración se designó a la ex directora de la Incubadora quien además transferirá el modelo de Incubadora, el deseo de LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIAL Y NEGOCIOS –U EMPRENDE es hacer partícipe de este programa a todos y cada uno de los miembros de la comunidad Académica de la Universidad, a quienes se espera que en un futuro cercano hagan parte de la Red de Expertos de nuestra alma mater, para lo cual la Unidad solicitó en el mes de diciembre de 2011 que designaran 2 personas por programa para iniciar el proceso, lamentablemente por la época en que se inició el programa no todos pudieron participar, por ello LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIAL Y NEGOCIOS –U EMPRENDE va realizar un segundo equipo de consultores, a quienes vamos a formar en procesos de preincubación, este será vía internet y habrán 2 sesiones presenciales de 4 horas cada una.

LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIAL Y NEGOCIOS –U EMPRENDE ahora está en la tarea de darse a conocer en toda la comunidad académica de la Universidad del Quindío

LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIA Y NEGOCIOS -U-EMPREDE acompaña, asesora y orienta ideas, planes de negocios y proyectos empresariales con componente de Valor Agregado, innovación y base tecnológica de alto impacto socioeconómico, para postularlo ante diversas fuentes de financiación estatales y privadas de orden local, nacional e internacional que apoyan la iniciación y/o fortalecimiento de este tipo de emprendimientos, brinda herramientas a los emprendedores en los diferentes componentes de planes de negocio, proyectos empresariales, estudios de factibilidad, estudios de mercado y planes de mejora, entre otros, por medio de este acompañamiento la LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIA Y NEGOCIOS -U-EMPREDE, sirve de puente o empalme entre los grupos de investigación y el sector productivo, mediante modelos como el spin off y start up.

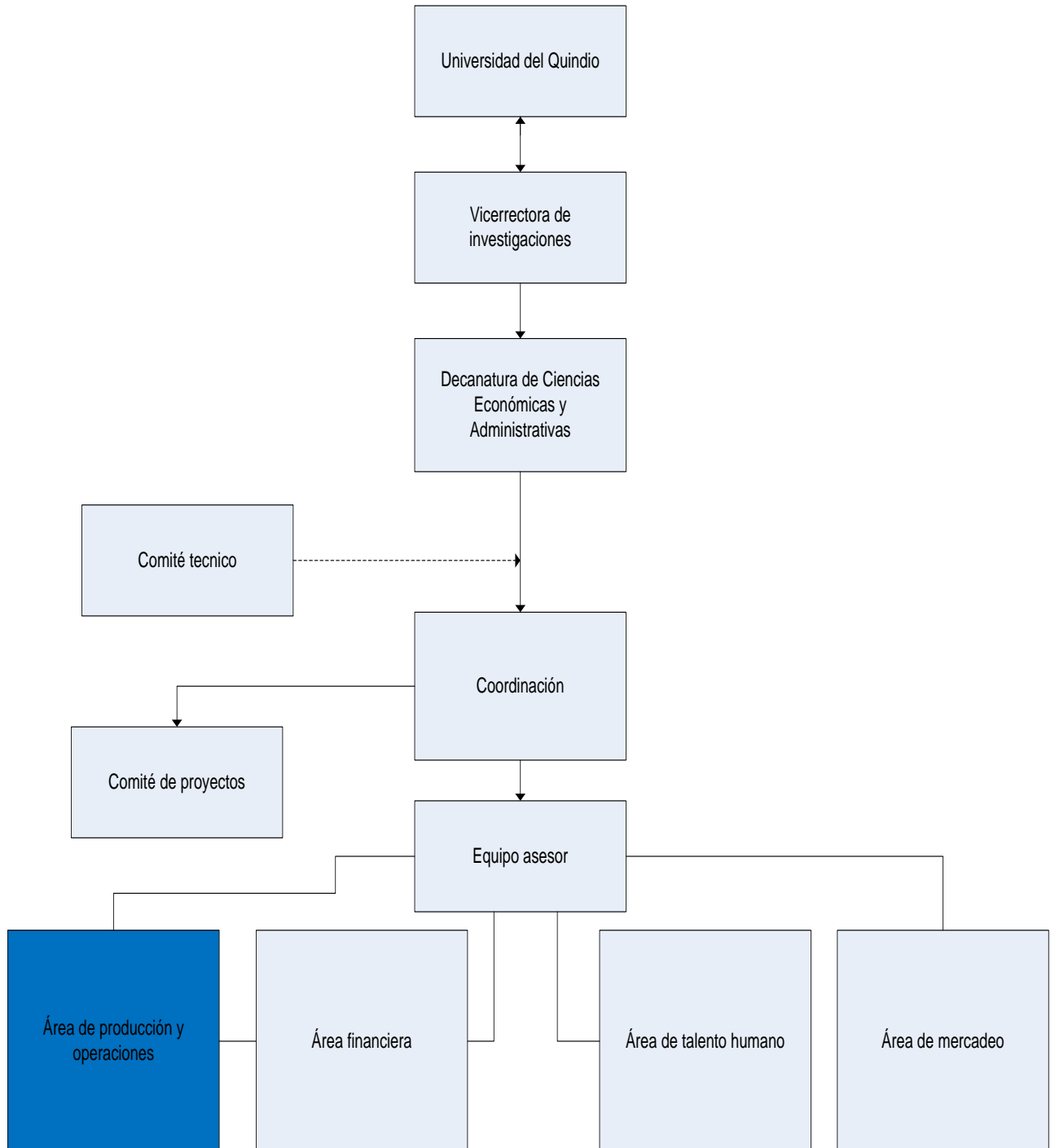
## **6.2 MISIÓN**

Promover la gestión del conocimiento mediante la generación de espíritu emprendedor y empresarial y la creación de empresas con énfasis en Ciencia, Tecnología e Innovación y/o valor agregado, abordando mercados verdes, encadenamiento productivo, redes de trabajo y competitividad.

## **6.3 VISIÓN**

LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIAL Y NEGOCIOS – UEMPRED, de la Universidad del Quindío será el dinamizador de la cadena de valor de desarrollo del espíritu emprendedor y empresarial, la creación y el fortalecimiento de unidades productivas con énfasis en Ciencia, Tecnología, Innovación y/o valor agregado, y competitivas en el Departamento del Quindío.

## 6.4 ORGANIGRAMA



## 7. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 7.1 PROCESOS ESTRATEGICO

El área de producción y operaciones en sus procesos estratégicos, está encargada de la *comunicación estratégica, cooperación internacional, el control de gestión interna y la red de apoyo*, estos procesos estratégicos están articulados con la comunicación, la planeación y la gestión de calidad los cuales se implementan en un proceso de **mejoramiento continuo**.

#### FUNCIONALIDAD DE LA U-EMPRENDE:

LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIA Y NEGOCIOS –U –EMPRENDE, necesita tener el área de producción y operaciones, en la cual se estime un claro manejo funcional y operativo, esta área deberá servir como base para liderar un esquema de operación, en los cuales vayan intrínsecos; los procesos estratégicos, los procesos claves y operativos, y los procesos de soporte.

Mediante la diligencia investigativa, el asesoramiento logístico, operacional, la implementación de los modelos de evaluación operativa, calificadores de competitividad operacional (mapa de criterios de calificación, matriz MMGO), la formulación de proyectos, así como las capacitaciones en consultoría y asesoría en el área de PRODUCCIÓN Y OPERACIONES de la U-EMPRENDE; se consolidara una cultura y desarrollo organizacional acorde con las necesidades y exigencias del mercado regional, nacional e internacional.

Para que haya un adecuado funcionamiento de LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIA Y NEGOCIOS –U – EMPREDE, se desarrolló un manual de operaciones <sup>21</sup>en el cual se estipulan:

1. Las funciones del área de producción de **producción y operaciones**.
2. La selección de personal.
3. Jornada de trabajo de los empleados de la Unidad.
4. Licencias y permisos.
5. Facultades y los deberes de la U-emprende
6. Derechos y obligaciones ( empleados-emprendedores incubados)
7. Las faltas disciplinarias, sanciones y medidas correctivas
8. Estructura organizacional.

La estructura organizacional es la base, para que haya una buena funcionalidad en las operaciones de la unidad, ya que en esta se involucran todo el esquema de operación, los mapas de proceso, flujograma de atención al emprendedor, formatos de operación (actas de reunión, cartas de confidencialidad, registros de asistencia)

## **7.2. PROCESOS OPERATIVOS**

LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIA Y NEGOCIOS –U -EMPREDE, tiene como función principal; gestar y asesorar proyectos de la comunidad educativa, por tal razón las actividades desarrolladas por parte del pasante se basan en el acompañamiento y asesoramiento de los emprendedores.

LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIA Y NEGOCIOS – U-EMPREDE necesita para desarrollar sus actividades a cabalidad con un asesor logístico y de operaciones capacitado para ejercer las funciones en

---

<sup>21</sup> Martín G. Álvarez Torres, Manual Para Elaborar Manuales De Políticas Y Procedimientos, México, panorama editorial, 1996.



gestión de proyectos empresariales, alianzas estratégicas y tratados de cooperación internacional.

Para el proceso de asesoramiento empresarial, se nos dictó; charlas, conferencias y capacitaciones las cuales ayudaron a formarnos como asesores Jr., en las cuales cada asesor se enfocó en su respectiva área.

Las actividades de asesoría de producción y operaciones (asesoría técnica) realizadas a los emprendedores se desarrollaron en varias sesiones y reuniones.

La asesoría y el conocimiento brindado a los emprendedores, se pudo efectuar gracias a las diferentes conferencias y capacitaciones:

1. **CAPACITACIÓN MODELO DE PREINCUBACION - OFICINAS DE BIOBEST (Luz Stella Sánchez).**
2. CAPACITACION: “COMO IMPORTAR A ESTADOS UNIDOS APROVECHANDO LAS VENTAJAS DEL TRATADO DE LIBRE COMERCIO”.
3. CAPACITACION: “EL NUEVO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR Y ORIENTACION EN ASESORIA A EMPRENDEDORES”, EN TEMAS RELACIONADOS CON RESPONSABILIDAD LEGAL COMERCIAL Y PROCEDIMIENTOS DE FORMALIZACION, CREACION Y RENOVACION DE DOCUMENTACION EMPRESARIAL. (Cámara de comercio de Armenia).
4. CAPACITACION: “COMO EXPORTAR A ESTADOS UNIDOS APROVECHANDO LAS VENTAJAS DEL TRATADO DE LIBRE COMERCIO”.
5. CAPACITACION: “MODELOS DE EVALUACION EMPRESARIAL Y CONSULTORIA INTEGRAL”

Las asesorías brindadas a los emprendedores se desarrollaron principalmente bajo las normatividades correspondientes a la Ley 590 de 2000, en la cual se ampara la promoción MYPIMES, Ley 789 de 2002 que determina la caracterización del fondo emprender y el Decreto 585 de 1991 el cual dicta las nuevas disposiciones de Colciencias debido a una reorganización de este, lo anterior se estipula puesto que son estas normatividades las principales vías que tienen los emprendedores para la creación y desarrollo de empresas.

## 7.2.1 Asesorías a Emprendedores

- Emprendedor: Jorge Iván Salazar.  
Dependencia: Director de la Granja Bengala  
Nombre del proyecto: **Cunicultura granja bengala**  
Nombre del proyecto: **Trapiche La Rivera**  
Nombre del proyecto: **Promoción de la oferta turística científica de la granja Bengala**  
Nombre del proyecto: **piscicultura granja bengala**
- Emprendedor: Juliana Aristizabal  
Dependencia: Egresada Programa de Biología  
Nombre del proyecto: **Permapicultura**
- Emprendedor: Julián Mejía  
Dependencia: Docente Administración financiera  
Nombre del proyecto: **Consultoría integral en PYMES**
- Emprendedor: Mauricio Montoya  
Dependencia: Egresado licenciatura En español  
Nombre del proyecto: **Lectura para la familia- INEDI**
- Emprendedor: Diana Patricia Jiménez  
Dependencia: Dir. Plantas piloto UQ  
Nombre del proyecto: **Carnes maduradas**
- Emprendedor: Juan José Rodríguez  
Dependencia: Docente Administración de negocios  
Nombre del proyecto: **Equipos para construcción y remodelación**
- Emprendedor: Diego Fernando Quiceno  
Dependencia: Ingeniero de Sistemas de la Universidad del Quindío  
Nombre del proyecto: **Seguridad Informática**
- Emprendedor: Jorge Luis Manjarrez, Juan Camilo Guerrero Ospina  
Dependencia: Egresados de Biología UQ  
Nombre del proyecto: **Micro propagación in vitro**
- Emprendedor: Santiago Martínez Botero, Jhojan Martínez Gonzales  
Dependencia: Estudiantes de ING. Civil  
Nombre del proyecto: **Construcción sostenible**

- Emprendedor: Yanneth Duque Rueda  
Dependencia: Egresada Administración de negocios  
Nombre del proyecto: **Confección ropa femenina**
  
- Emprendedor: Estudiantes de ING. Electrónica y Administración de negocios  
Dependencia: Roger Gómez, Francisco Alejandro Peña Reyes  
Nombre del proyecto: **Halkon 3D (Animación digital y realidad virtual)**
  
- Emprendedor: Santiago Botero  
Dependencia: Ingeniería civil  
Nombre del proyecto: **Empresa de asesorías de ingeniería**
  
- Emprendedor: Diego Mafla, Jhon Alejandro Hernández, Diego Bedoya, David Patiño, Diego Fernando Rivea  
Dependencia: Estudiantes de biología  
Nombre del proyecto: **Caneca ecológica**
  
- Emprendedor: Faber Hernández  
Nombre del proyecto: **SWAT**  
Entidad de financiación: INNPULSA- EDI # 07
  
- Emprendedor: Juan Carlos Ramírez  
Nombre del proyecto: **JUEGO DE SIMULACIÓN PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN DIVERSAS PROFESIONES**  
Entidad de financiación: INNPULSA- EDI # 07
  
- Emprendedor: Sonia Clarena Suarez  
Nombre del proyecto: **ISSA**  
Entidad de financiación: INNPULSA- EDI # 07
  
- Emprendedor: Humberto Londoño Rivera  
Nombre del proyecto: **COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL L&G S.A**  
Entidad de financiación: INNPULSA- EDI # 07

Con base a los esfuerzos de la Directora de la U-Emprende, a su Asesor líder, y su equipo de apoyo (Asesor Jr. producción y operaciones) LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIA Y NEGOCIOS -U-EMPREDE, ha formalizado más de 20 proyectos.

No.	Nombre	Convocatoria	Programa
1	<u>C.N.I Mobile Technology S.A.S.</u> Evaluación	CONVOCATORIA NACIONAL No. 20 - QUINTO CIERRE	Tecnólogo en electrónica
2	<u>COMERCIALIZADORA ECOHUMANA</u>	CONVOCATORIA NACIONAL No. 20 - CUARTO CORTE	Biología
3	<u>CONSTRUCTORA VALLE DEL PACIFICO</u>	CONVOCATORIA NACIONAL No. 16	Ingeniera Civil
4	<u>CREACIÓN DE UNA EMPRESA PRODUCTORA DE GRANADILLA TIPO EXPORTACION</u>	CONVOCATORIA NACIONAL No. 21	Administrador de negocios
5	<u>CREACIÓN DE UNA EMPRESA PRODUCTORA DE GRANADILLA TIPO EXPORTACION</u>	CONVOCATORIA NACIONAL No. 20 - CUARTO CORTE	
6	<u>INEDI</u>	CONVOCATORIA NACIONAL No. 20 - SEGUNDO CORTE	Licenciado en español y literatura
7	<u>INEDI</u>	CONVOCATORIA NACIONAL No. 20 - CUARTO CORTE	
8	<u>NETING SAS</u>	CONVOCATORIA NACIONAL No. 20 - TERCER CORTE	Ingeniero electrónico
9	<u>NETING SAS</u>	CONVOCATORIA NACIONAL No. 21	
10	<u>CONSTRUCTORA VALLE DEL PACIFICO</u>	CONVOCATORIA NACIONAL No. 14	
11	<u>ANGEL ALGODONES DEL VALLE</u>	CONVOCATORIA NACIONAL No. 8	
11	<u>ANGEL ALGODONES DEL VALLE</u>	CONVOCATORIA NACIONAL No. 8	
12	<u>CASA EDITORIAL TRANSVERSO</u>	CONVOCATORIA REGIONAL No. 72 PARA EL DEPARTAMENTO DE QUINDIO	
13	<u>CI ORNAMENTFISHCOL S.A.S.</u>	CONVOCATORIA NACIONAL No. 8	
14	<u>CI ORNAMENTFISHCOL S.A.S.</u>	CONVOCATORIA NACIONAL No. 10	

15	<u>CONSTRUCCION EJE</u>	CONVOCATORIA NACIONAL No. 8	
16	<u>Green Aromáticas</u>	CONVOCATORIA NACIONAL No. 11	
17	<u>LATIN CORSETES</u>	CONVOCATORIA NACIONAL No. 8	
18	<u>MANUFACTURE BANANAS</u>	CONVOCATORIA NACIONAL No. 14	
19	<u>NETING SAS</u>	CONVOCATORIA NACIONAL No. 12	
20	<u>PIMIENTOS DE LA TULIA</u>	CONVOCATORIA NACIONAL No. 8	
21	<u>PORCICOLA "PIEDRAS GORDAS"</u>	CONVOCATORIA NACIONAL No. 8	
22	<u>RECICLAR PET DE COLOMBIA</u>	CONVOCATORIA NACIONAL No. 21	
23	<u>RECICLAR PET DE COLOMBIA</u>	CONVOCATORIA NACIONAL No. 14	
24	<u>SOYA MIX</u>	CONVOCATORIA REGIONAL No. 60 - FUNDACION AURELIO LLANO POSADA	
25	<u>Tecnología DID</u>	CONVOCATORIA NACIONAL No. 11	

### 7.3 PROCESOS DE APOYO

En este punto **el área de producción y operaciones**, sirve como área de apoyo para la realización de varios procesos, el practicante de esta área es el encargado planear y delegar funciones las cuales sirvan para llevar un control sobre la realización de los eventos. Tales eventos se relación en el esquema de operaciones como **Comunicación y relaciones corporativas**.

## CONFERENCIAS Y REUNIONES:

- Charla “entidades de Financiación de proyectos a nivel nacional” al grupo de investigación de tecnología electrónica (GIDET), Socialización al grupo de investigación, sobre LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIA Y NEGOCIOS -U-EMPREDE, Se dialogó con el profesor JOSE BESTIER PADILLA, director del grupo de investigación de la facultad de Ingeniería Electrónica, para socializar que tipo de convocatorias o entidades de financiación hay abiertas, para jalonar recursos no reembolsables tanto a nivel de grupos de investigación, como para emprendimientos tempranos, o spin off, a desarrollar en la universidad del Quindío, con la identificación de los trabajos o proyectos de grado de la facultad de Ingeniería Electrónica.
- Organización de visita empresarial de centro de desarrollo empresarial de la Institución de Roldanillo-INTEP, a LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIA Y NEGOCIOS -U-EMPREDE.
- Reunión en la Granja Bengala para calificarla por áreas: identificación de áreas potenciales para trabajar en proyectos productivos, Charla con ING Bastiaan, estudiante de ING agrónoma; intercambio de Bélgica, estudiante de Brasil Keiser, Charla con ING Ramón Gutiérrez Robledo de BAVARIA para realizar apoyo en conocimiento y gestión a convenio firmado por parte de la Facultad de Ciencias Agroindustriales y Bavaria, en esta se determinó el campo de acción para el cultivo del lúpulo
- Se planearon y organizaron charlas a los diferentes salones de Administración de negocios, administración financiera y carreras afines, en la modalidad distancia; con el fin de posicionar la unidad de emprendimiento y sus funcionalidades, interactuando con los estudiantes experiencias de asesoramiento y captando ideas potenciales por parte de ellos, se llevó a cabo la logística necesaria para brindar charlas de capacitación a los estudiantes de administración de negocios modalidad presencial, en las cuales se produjeron varias ideas de participación estudiantil en relación a la Unidad de Emprendimiento, Desarrollo Empresarial y Negocios U-Emprende.
- Se llevó a cabo reunión con la decanatura de ciencia de la salud, por parte de la Directora Luz Stella Sánchez de la Unidad de Emprendimiento, Desarrollo Empresarial y Negocios U-Emprende y el Asesor Jr. Francisco Alejandro Peña Reyes; Con el fin de socializar dicha unidad a los diferentes programas de esta decanatura. Se trataron temas referentes a INNPULSA COLOMBIA; en el cual se

dieron pautas para que los profesionales de las ciencias de la salud se puedan vincular a la unidad por medio de la creación de un banco de conocimiento al interior de la universidad del Quindío, se dieron a conocer diferentes entes de financiación como; Colciencias, ventures, Fondo emprender, en el cual se quiso destacar la importancia de la creación de empresa por parte de los estudiantes y mismos profesionales de esta decanatura y la presentación de proyectos encaminados a mejoras de procesos académicos dentro de la institución educativa, se destacó la importación del portafolio de servicios de la decanatura y como esta se podría vincular y promover por medio de la unidad de emprendimiento, en lo corrido de la reunión de dieron a conocer las funciones principales de la Unidad de Emprendimiento, Desarrollo empresarial y negocios U-Emprende, entre las cuales se nombraron; el seguimiento y acompañamiento a las diferentes decanaturas para la identificación de ideas de negocios con potencial de desarrollo, asesoramiento, acompañamiento en las ideas, planes y proyectos empresariales y demás temas referentes al emprendimiento.

## **COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

- El área de producción y operaciones ayudo en procesos logísticos en cuanto al ACUERDO DE COOPERACIÓN SAJE – ACDI – CMD, UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, INCUBAR EJE CAFETERO, INCUBAR MANIZALES, UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO (CÁMARA DE COMERCIO PEREIRA).



## **FERIAS EMPRESARIALES Y SALIDAS DE CAMPO**

Como apoyo a los procesos de emprendimiento el área de producción y operaciones fue parte vital para la realización de visitas empresariales y salidas de campo, bajo el modelo de *comunicación estratégica* y el subproceso de *convenios* y *alianzas*, haciendo gestión en cuanto visitas empresariales, teniendo permanente contacto con las empresas a visitar, enviando propuestas de financiación para la visitas empresariales, gestionando espacios físicos dentro y fuera de la universidad para la realización de eventos de emprendimiento.



## VISITA EMPRESARIAL A LA CIUDAD DE MEDELLÍN



Nº DE ASISTENTES: 33 Personas

FECHA VISITA: Mayo 30 a junio 2 de 2012

EMPRESAS VISITADAS: Universidad EAFIT, Universidad de Antioquia, EPM y sus programas de emprendimiento.

Logros posibilidad de desarrollo de programas de postgrado con el área de postgrados de la Universidad del Quindío de la Decanatura de Ciencias Económicas y Contables.

## Feria empresarial estudiantes de la Universidad del Quindío (organizado por la U – EMPRENDE)

El día miércoles 20 de junio de 2012, se realizó en las instalaciones de la universidad del Quindío la feria empresarial de ideas de negocio y unidades productivas. Este evento conto la participación de los estudiantes de II semestre de administración de negocios, como requisito para adquirir las competencias en el espacio académico de creatividad empresarial. También participaron los estudiantes de VIII semestre del programa de administración de negocios, exponiendo sus proyectos empresariales e ideas de negocio, que sirven como anteproyecto de grado en la asignatura de metodología de la investigación.



## Visita al terminal marítimo de Buenaventura, Valle del Cauca


Esta visita se desarrolló por lo estudiantes de VIII semestre de administración de negocios en el primer semestre de 2012, la cual tuvo como participación 22 estudiantes, el propósito primordial de esta visita era conocer la funcionalidad de la sociedad portuaria regional de buenaventura, conocer sus principales empresas y determinar los procesos de distribución física, generando un interés al estudiante por pertenecer a la cadena productiva del comercio exterior.




## 7.4 CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES LLEVADAS A CABO.

U-Emprende																					
ACTIVIDAD	2012										2013										
	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Octubre	Noviembre	Enero	Feb										
<b>1. Programa de capacitación en modelo de incubación, fotos, controles de asistencia y memorias.</b>	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
1.1 Programas de capacitación	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
1.2 Fotos, controles de asistencia y memorias	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
1.3 Certificación de la capacitación																			■	■	
<b>2. Presentación de informes mensuales de gestión.</b>		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■	
<b>3. Manuales, fichas y modelos de operación del área de producción y operación.</b>				■																■	■
3.1 prospectos de manual para ajuste				■			■			■											
3.2 Estructuración operativa																		■	■		
3.3 Entrega de modelos de producción y operación; creados a la U emprende																				■	■
<b>4. Creación del portafolio de productos y servicios de producción y operación de la U emprende</b>							■	■												■	■

5. Seguimiento y diligenciamiento investigativo de producción y operaciones a las ideas y planes de negocio presentados a la unidad.																								
5.1 Planes de producción (Estrategia de procesos, Distribución física, análisis de indicadores, Etc.)																								
6. Presentación y estructuración del área de producción y operaciones a proyectos y planes de negocio, los cuales son presentados a convocatorias de financiación de diversas fuentes: Ventures, Fondo emprender, Bancoldex, Etc.)																								
7. Actas de reunión asesorías a emprendedores																								

 Actividad General

 Actividad Especifica

## 8. CONCLUSIONES

El ÁREA DE PRODUCCION Y OPERACIONES, es una dependencia funcional en la cual se basan todos los procesos de LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIA Y NEGOCIOS -U-EMPREDE, por esta razón fue sumamente importante la creación de la misma, por medio del área se le dio un orden funcional a los procesos de gestación de proyectos, a la normatividad de los empleados y emprendedores.

En el área de producción cuenta con algunos problemas de organización, debido a algunos incumplimientos de sus asesores Jr., y una perdida constaten de comunicación entre su dirección y los mismos, por otro lado en LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIA Y NEGOCIOS -U-EMPREDE hay un buena interrelación de sus áreas y equipo asesor, que hace que los proyectos y eventos realizados en la unidad se lleven con una excelente gestión y resultados.

En el trascurso de la pasantía se evidencio que los emprendedores no cuentan con una iniciativa constante y se resalta que las personas del departamento Quindío no tienen una cultura de emprendimiento, en relación a otras ciudades, por esta razón se presentan muchas fugas de cerebros.

Los centro de desarrollo empresarial en el Quindío están muy bien valorados por los emprendedores, lo cual que estas iniciativas como LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIA Y NEGOCIOS -U-EMPREDE, dan iniciativas claras a los procesos de desarrollo que lleva la gobernación del departamento.

Con este proyecto nos damos cuenta que hay un arduo trabajo que hacer para que en el departamento se coseche una cultura y un desarrollo enfocado al emprederismo e innovación.

## 9. RECOMENDACIONES

Debido a la reestructuración del antiguo centro de desarrollo empresarial y a la nueva implementación de LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIA Y NEGOCIOS -U-EMPREDE, los procesos del área de PRODUCCIÓN Y OPERACIONES deben estar en constante mejoramiento (mejoramiento continuo), se deben seguir acompañando los emprendimientos del antiguo centro de desarrollo implementando el nuevo esquema de operaciones.

La Unidad de emprendimiento, desarrollo empresarial y negocios, por medio del área de producción y operaciones debe gestar eventos como foros empresariales, seminario y simposios de emprendimiento, para que en la comunidad se cree esa

El área de PRODUCCIÓN Y OPERACIONES DE LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO, DESARROLLO EMPRESARIA Y NEGOCIOS -U-EMPREDE debe estar articulada con todas las demás dependencias de la Universidad del Quindío, para que se cree una red de gestión eficiente para la gestación e incubación de las ideas de negocios, presentadas por la comunidad institucional, a través del área de PRODUCCION Y OPERACIONES de la unidad de emprendimiento. -U-EMPREDE, se debe generar conocimiento y fundamentación objetiva a los emprendedores al momento de formular proyectos de base tecnológica, innovación productiva e impacto social.

La Universidad del Quindío debe tener una muy buena gestión en recursos para que todos sus ejes estratégicos fluyan como están previstos, y se deben enfocar en el pilar 2 el cual es el encargado del fomento a la investigación, el pilar 4 de internacionalización y el pilar 7 el cual está enfocado a la desarrollo tecnológico. Para que así se fomenten cada vez más los procesos de investigación en la Universidad.

## **BIBLIOGRAFIA**

- Consejo superior acuerdo No. 002, Febrero 11 del 2011
- CASAS GUERRERO ROSALBA, Gobierno, Academia y empresas, Plaza y Valores, agosto de 1997
- EVERETT E ADAM, RONALD J. EBERT, Administración de la producción y las operaciones: conceptos, Modelos y funcionamiento, Pearson educación, 1991
- GAITHER NORMAN, FRAZIER GREG, Administración de Producción Y Operaciones, Thomson learning, 2000
- Krajewski Lee J, Ritzman Larry P, Administración de operaciones: Estrategia y análisis, Pearson Educación. 2000
- Pérez Fernández de Velasco José Antonio, Gestión por procesos, ESIC Editorial, 2010
- ZEITHAML VALARIE, PARASURAMAN A, BERRY LEONARD L, Calidad Total en la Gestión de Servicios, Ediciones Díaz de Santos, 1992
- ALARCÓN GONZÁLEZ JUAN ÁNGEL , Reingeniería de Procesos Empresariales, FC Editorial, 1999
- BRENES BONILLA LIZETTE, Dirección Estratégica Para Organizaciones Inteligentes, Agora, 1998
- Spendolini Michael, Benchmarking, Editorial Norma, 2005
- Lambert Douglas M, Supply Chain Management: Processes, Partnerships, Performance, Supply Chain Management Inst, 2008
- Metodología de la Investigación/Carlos Méndez/Limus
  - Martín G. Álvarez Torres, Manual Para Elaborar Manuales De Políticas Y Procedimientos, México, panorama editorial, 1996.



## WEBGRAFIA

- <http://www.eafit.edu.co/cice/que-es-cice/Paginas/presentacion.aspx>
- <http://www.icesi.edu.co/cdee/>
- <http://www.eafit.edu.co/cice/que-es-cice/Paginas/presentacion.aspx>
- [http://www.usb.edu.co/index.php?option=com\\_content&task=view&id=939&Itemid=84](http://www.usb.edu.co/index.php?option=com_content&task=view&id=939&Itemid=84)
- <http://www.armenia.gov.co/index.php?controlador=moduloMenu&componente=planDesarrollo>
- <http://www.quindio.gov.co/home/docs/general/PLAN%20DESARROLLO%20QUINDIO%20UNIDO.pdf>
- <http://www.un.org/spanish/millenniumgoals/>
- <http://www.eumed.net/tesis/2006/pcv/2k.htm>
- [http://portal.uniquindio.edu.co/fac/economicas/documentos/adm\\_negocios/protocolo\\_tgrado.pdf](http://portal.uniquindio.edu.co/fac/economicas/documentos/adm_negocios/protocolo_tgrado.pdf)
- [www.joseacontreras.net/direstr/cap54d.htm](http://www.joseacontreras.net/direstr/cap54d.htm)
- <http://www.redsaludarmenia.gov.co/v2/files/file/manual%20de%20funcione.pdf>



➤ **ANEXO E: ACTA DE REUNIÓN**

➤ **ANEXO F : CALIFICADOR DE COMPETITIVIDAD  
MAPA**

➤ **ANEXO G: MATRIZ MMGO**