



**Diseño de un sistema de flujo de procesos
para el Centro de Emprendimiento
desarrollado por la Secretaria de Desarrollo
Económico y Competitividad**



TÍTULO DE PROYECTO:

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE FLUJO DE PROCESOS PARA EL CENTRO DE
EMPREDIMIENTO DE LA SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y
COMPETITIVIDAD DE LA ALCALDÍA DE SANTA MARTA**

PRESENTADO POR:

JONATHAN DAVID CADENA FANDIÑO

CÓDIGO:

2017216012

PRESENTADO A:

IVÁN CALDERÓN QUINTERO

TUTOR DE PRÁCTICAS PROFESIONALES

JOHANNA MENDOZA

JEFE INMEDIATO EMPRESA



**Diseño de un sistema de flujo de procesos
para el Centro de Emprendimiento
desarrollado por la Secretaria de Desarrollo
Económico y Competitividad**



**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Fecha de entrega: 29/12/2022

Contenido

| | |
|--|----|
| 1. PRESENTACIÓN..... | 3 |
| 2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES..... | 4 |
| 2.1. Objetivo General: | 4 |
| 2.2. Objetivos Específicos: | 4 |
| 2.3. Funciones del practicante en la organización: | 4 |
| 3. JUSTIFICACIÓN: | 5 |
| 4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA..... | 7 |
| 4.1 información básica de la empresa..... | 7 |
| 4.2 Información de las dependencias..... | 7 |
| 4.3 Ubicación de la entidad..... | 8 |
| 4.4 Planeación estratégica..... | 8 |
| 5. SITUACIÓN ACTUAL..... | 11 |
| 6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS | 12 |
| 7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES:..... | 18 |
| 8. CRONOGRAMA:..... | 29 |
| 9. PRESUPUESTO:..... | 29 |
| CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS..... | 30 |
| 10. BIBLIOGRAFÍA | 31 |
| ANEXOS | 32 |



1. PRESENTACIÓN

El presente documento posee el registro y explicación de la construcción del flujo de procesos para el Centro de Emprendimiento Distrital de la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad, realizado por el practicante del programa Ingeniería Industrial de la Universidad del Magdalena; Jonathan Cadena.

A continuación, se presentan enfoques teórico-prácticos basados en la investigación y transferencias metodológicas realizadas a lo largo de los 5 meses de práctica en busca de la información pertinente sobre emprendimiento en el Distrito Santa Marta. Si bien ya existen en el departamento, entidades y centros enfocados en esta materia, la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad apunta a presentar un Centro de Emprendimiento transversal que pueda fortalecer la red de emprendimiento existente en el Distrito, generando empleos, combatiendo la informalidad y promoviendo la productividad, creatividad e innovación de los ciudadanos.

Por consecuencia, el Centro de Emprendimiento Distrital necesita contar con procesos correctamente diseñados y estandarizados, permitiendo que el esquema de servicios a implementar provea confort y un correcto acompañamiento a los emprendedores. Este documento presenta cada una de las acciones tomadas en cuenta para la caracterización de los procesos necesarios para cumplir los objetivos remarcados.

| | | |
|---|--|--|
|  | <p>Diseño de un sistema de flujo de procesos para el Centro de Emprendimiento desarrollado por la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad</p> |  <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p> |
|---|--|--|

2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES

2.1. Objetivo General:

Diseñar un sistema de flujo de procesos para el Centro de Emprendimiento de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad de la Alcaldía Distrital de Santa Marta.

2.2. Objetivos Específicos:

1. Revisar los procesos de los centros de emprendimiento actuales del departamento de Magdalena con el fin de identificar los procesos más comunes dentro de este tipo de organizaciones.
2. Priorizar los procesos claves para el Centro de emprendimiento de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad teniendo en cuenta la información encontrada en el estudio inicial.
3. Caracterizar los procesos priorizados aplicando la teoría del enfoque por procesos con el fin de consolidar la estructura organizacional del Centro de emprendimiento de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad
4. Socializar las caracterizaciones documentadas a las partes interesadas del proyecto con miras a la inclusión de estas en la construcción del Centro de emprendimiento de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad.

2.3. Funciones del practicante en la organización:

La vinculación del practicante se hizo oficial mediante la resolución No. 455 del 28 de Julio, en la cual se asignaron las siguientes actividades para el correcto desarrollo de las prácticas profesionales:



1. Realizar flujo de procesos
2. Determinación de tiempos y movimientos de operaciones
3. Diseño y evaluación de proyectos
4. Planteamiento de problemas de investigación

3. JUSTIFICACIÓN:

Factor practico

En Santa Marta es necesario un Centro de emprendimiento distrital que fomente tanto el emprendimiento como el desarrollo empresarial, este es un tema muy importante debido a que últimamente se han presentado cifras bajas en relación con indicadores que ayudan a medir el progreso empresarial de la ciudad. Por ejemplo, en el tercer trimestre del año 2022 (julio-septiembre), según el informe correspondiente a desempleo e informalidad por parte del DANE, se registró en la ciudad de Santa Marta una tasa de informalidad del 62,9% y una tasa de desempleo del 11,3%. (DANE, 2022) En contraste con estas cifras también se encuentra la información dada por la Cámara de comercio en sus balances de creación de empresas en el Magdalena, siendo para lo que se lleva del 2022, 6.125 unidades productivas nuevas, con 2.074 para el mismo periodo de tiempo mencionado anteriormente, de las cuales el 69,76%, es decir, 1.447 unidades productivas, están establecidas en la ciudad de Santa Marta. (Cámara de comercio, 2022)

En base a todo lo anterior se evidencia que, si bien la ciudad atraviesa una lucha constante contra las problemáticas del desempleo y la informalidad, existen intenciones remarcadas por la población por generar unidades productivas que generen ingresos y empleos, por lo cual la implementación de un proyecto que refuerce el desarrollo del emprendimiento proveería a la



ciudad y a la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad una forma eficiente de manejo a estos temas de interés para el progreso empresarial de los ciudadanos.

Factor teórico

Para que realmente exista un desarrollo empresarial en la ciudad de Santa Marta, es necesario que los ciudadanos obtengan un acompañamiento integral por parte de la alcaldía y la secretaria de Desarrollo Económico. El desarrollo de un Centro de emprendimiento Distrital proveería a las unidades productivas existentes y futuras, la formación y guiamiento técnicos adecuados relacionados con los ejes temáticos empresariales propios de una incubadora empresarias, fortaleciendo la incursión en el mercado de los ciudadanos con ganas de emprender su propio esquema empresarial teniendo en cuenta todos los procesos de legalización y formalización.

Factor metodológico

Al ser una ruta de atención integral al ciudadano que busca suplir necesidades concretas, es de vital importancia conseguir caracterizar y estandarizar los procesos y subprocesos que forman parte de la ruta. Lograr esto conllevaría un planteamiento inicial óptimo de la eficiencia y efectividad de la ruta de atención, además de la prevención de reprocesos que puedan llegar a plantearse por un mal manejo de la información. Si el Centro de emprendimiento de la secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad se estructura desde la base de unos procesos correctamente caracterizados y estandarizados, se atenderán las necesidades de los emprendedores del distrito de forma adecuada, promoviendo el correcto flujo de trabajo y facilitando la formación y seguimiento, llevando claras líneas de acción en pro del crecimiento empresarial de la ciudad.

| | | |
|---|--|--|
|  | <p>Diseño de un sistema de flujo de procesos para el Centro de Emprendimiento desarrollado por la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad</p> |  <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p> |
|---|--|--|

4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

4.1 información básica de la empresa

Información general de la entidad:

Nombre: Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad

Razón social: Alcaldía Distrital de Santa Marta

Número de Identificación Tributaria (NIT): 891780009

Año de inicio de actividades de la dependencia: 2016

País: Colombia

Departamento: Magdalena

Ciudad: Santa Marta

Localización específica: Cra. 5 #26-36. Centro comercial “Quinta avenida”. Local 103

Horarios: Lunes a viernes. 8 a.m. a 12:30 p.m. y 2 p.m. a 6 p.m.

Teléfono: 4209600

4.2 Información de las dependencias

La Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad se encuentra dividida en tres dependencias, que trabajan y se complementan entre sí para trabajar en pro del desarrollo económico del Distrito, estas dependencias son:

- Dirección de Promoción e Innovación
- Dirección de Formalización y Generación de Empleo
- Subsecretaria de Desarrollo Rural

4.4.2 Visión

Al 2025 Santa Marta será reconocida como una ciudad con alto desarrollo económico y competitivo, en sus cuatro sectores estratégicos priorizados: turismo, agroindustria, logística portuaria y construcción. Además, de una cultura innovadora, que fomente la formalización empresarial y laboral; asimismo, permita un mayor bienestar a los habitantes de la ciudad. A través, de la generación de ingresos, trabajo decente y reconversión de los sistemas de producción.

4.4.3 Organigrama

A continuación, se presenta el organigrama existente para la Secretaría de Desarrollo Económico, sin embargo, este organigrama no cuenta con la información necesaria para identificar las personas que forman parte de las diferentes dependencias. Por esta razón dentro de los anexos (Anexo 1) se adjunta una propuesta actualizada para el organigrama de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad con la finalidad de que sea revisada por los directivos para su implementación.

Figura 2. Organigrama de la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad



Fuente: Alcaldía Distrital de Santa Marta - Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad

| | | |
|---|--|--|
|  | <p>Diseño de un sistema de flujo de procesos para el Centro de Emprendimiento desarrollado por la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad</p> |  ALCALDÍA DE SANTA MARTA <small>Distrito Turístico, Cultural e Histórico</small> |
|---|--|--|

4.4.4 Planeación estratégica específica

El Centro de emprendimiento de la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad de la Alcaldía de Santa Marta contempla los siguientes ítems de planeación estratégica:

Misión

Fortalecer e impulsar la cultura emprendedora, a través de capacitación, asesoría y acompañamiento permanente, que fortalezca el desarrollo empresarial, la promoción del emprendimiento, la competitividad, la innovación y la aceleración de la dinámica emprendedora y empresarial.

Visión

Para el 2030 El Centro de Emprendimiento Incluyente Distrital estará posicionado como una institución referente de alto desarrollo y gestión en generación y fortalecimiento de ecosistemas empresariales, aportando emprendimientos sólidos y sostenibles cuyo aporte económico sea influyente para la sociedad samaria.

Objetivo general

Instruir al emprendedor a través de una metodología basada en una formación multitemática que supla las necesidades presentadas por los mismos.

Objetivos específicos

- Crear módulos formativos en alianza con instituciones del sector público, privado y la academia.
- Desarrollar una incubadora empresarial conformada por ideas innovadoras a nivel económico, social y medioambiental.

- Fomentar en el distrito la cultura emprendedora basada en la sostenibilidad empresarial y la generación de empleo.

Organigrama

Se desarrollo una propuesta para el organigrama del Centro de Emprendimiento Distrital, basado en distribución por departamentos y equipos de trabajo en vez de determinando de forma específica los cargos que desempeñaran las personas a contratar.

Figura 3. Organigrama del Centro de Emprendimiento Distrital



Fuente: Elaboración propia

5. SITUACIÓN ACTUAL

En la red de emprendimiento existente en el Distrito Santa Marta, el factor más fuerte son las universidades. La academia posee las bases teóricas referentes a emprendimiento, las cuales, con una correcta enseñanza y seguimiento, pueden potenciar las habilidades creativas e innovadoras de las personas. No obstante, el público objetivo de la academia son sus estudiantes,



estos jóvenes llenos de talento y aspiraciones para revolucionar el mercado departamental, nacional e incluso mundial. El objetivo del Centro de Emprendimiento Distrital, si bien contempla a los jóvenes del distrito, va más enfocado a los ciudadanos que buscan potenciar sus habilidades y conocimientos, en gran porcentaje empíricos, para convertirse en empresarios generadores de empleo.

El emprendimiento es un campo en el cual los ciudadanos necesitan incursionar, existe mucha desinformación respecto a la materia y los ejes temáticos que se manejan. Términos, metodologías, bases teóricas y prácticas a los cuales muchas personas no tienen acceso ni un debido acompañamiento. Formar y formalizar a las personas del distrito con potencial emprendedor hará que la ciudad se vuelva más competitiva a nivel empresarial, por lo cual, la Alcaldía Distrital de Santa Marta a través de la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad quiere formar parte activa de la gestión logística encargada de dar formación y visualización a los emprendedores del distrito.

Por esta razón, se necesita diligenciar de manera óptima las acciones y procesos que puede desarrollar la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad desde su posición a través de un Centro de Emprendimiento Distrital, teniendo en cuenta las capacidades y tiempos de trabajo.

6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS

6.1 Docentes, asignaturas y temáticas

Para identificar de mejor forma los ejes temáticos vistos a lo largo de la carrera y que fueron de utilidad para el desarrollo de este trabajo, se construyó una tabla que relaciona las asignaturas, temáticas y respectivos docentes. Dicha tabla se encuentra a continuación:

| | | |
|---|---|---|
|  | Diseño de un sistema de flujo de procesos para el Centro de Emprendimiento desarrollado por la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad |  ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico |
|---|---|---|

Tabla 1. Temáticas por asignatura útiles en el desarrollo del trabajo

| ASIGNATURA | DOCENTE | TEMATICAS |
|---------------------------------------|----------------------------|--|
| Emprendimiento y creación de empresas | Nerys Diaz | <ul style="list-style-type: none"> - Emprendedor, emprendimiento, empresario y sus diferencias. - Emprendimiento vs empresa vs negocio - Creatividad e innovación - Mitos empresariales - El modelo GEM |
| Gestión de proyectos | Katherine Olivos Collantes | <ul style="list-style-type: none"> - Estudio técnico de un proyecto - Causas y efectos de la problemática - Estructura de desglose o descomposición de trabajo (EDT) - Estudio de mercado - Cronograma y ruta crítica |
| Análisis de procesos | Carlos Camacho Serge | <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia, eficacia y productividad - Overall equipment effectiveness (OEE) |
| Programación I | Luis Alfredo Agudelo | <ul style="list-style-type: none"> - Diagrama de flujo |
| Diseño de servicios | Juan Carlos López Herrera | <ul style="list-style-type: none"> - Dimensiones del servicio - Blueprint en el diseño de servicios - Usuario, cliente y colaborador - Cadena de valor - Estandarización de servicios |
| Seminario III | Verónica Deibe | <ul style="list-style-type: none"> - Secuenciación de operaciones - Reglas de despacho |
| Diseño de operaciones | Rafael del Toro | <ul style="list-style-type: none"> - Ley de Little - Manejo de mudas y cuellos de botella |

Fuente: Elaboración propia

6.2 Glosario

En complemento a la tabla anterior, se define mediante un glosario los términos claves para tener en cuenta.

Emprendimiento: Es una iniciativa personal o grupal con capacidad de innovar; entendida esta como la capacidad de generar bienes y servicios de una forma creativa, metódica, ética, responsable y efectiva. (Diaz, 2020)



Idea de negocio: Consiste en la idea base (ya sea producto o servicio) que presenta una persona o grupo, con la finalidad de aportar una propuesta de valor en determinado mercado, buscando a la vez generar beneficios económicos para el creador y suplir una necesidad para el consumidor. (Díaz, 2020)

Innovación: Es el desarrollo de nuevos productos, servicios y modelos de negocio que generen valor para las organizaciones, y aunque muchas personas consideran que el concepto solo está relacionado con una revolución tecnológica dentro de la iniciativa empresarial, realmente está relacionada con muchos otros factores como por ejemplo el crecimiento económico, el tamaño y la dinámica de los mercados, la estrategia de las empresas, la identificación de necesidades latentes en los consumidores, la generación y adaptación de conocimiento y tecnología, la capacidad de los individuos para crear y actuar en grupos interdisciplinarios y la gestión de procesos para mantener un flujo de nuevos productos y servicios. (Vesga, 2008)

Creatividad: Es la capacidad de una persona para llevar sus pensamientos fuera lo comúnmente establecido, para de esta forma generar ideas y soluciones nuevas, fusionando los factores de inteligencia e imaginación. Esta característica está íntimamente relacionada con la conducta y actitud de la persona para enfrentar los desafíos para cultivar oportunidades. (Díaz, 2020)

Modelo GEM: El Global Entrepreneurship Monitor (GEM), iniciado el año 1999 por Babson College y London Business School, es un proyecto de investigación que surgió ante la necesidad de contar información relevante y de alcance internacional, acerca de las actitudes,



actividades y características del emprendimiento y sus diferentes fases. En particular, el GEM tiene como objetivos principales:

- Medir el nivel de actividad emprendedora en cada uno de los países participantes y compararlos entre ellos.
- Analizar los factores que determinan los niveles de actividad emprendedora.
- Identificar áreas de oportunidad que permitan la creación de políticas públicas y recomendaciones para mejorar el nivel de actividad emprendedora. (ESPAE, 2018)

En resumen, se basa en un conjunto de estándares ya establecidos que sirven para cualificar y calificar una empresa sin importar que esta sea grande, mediana o pequeña (evaluando su entorno, sus políticas) junto con sus empresarios por medio de diversos métodos como entrevistas a personas adultas y entidades que hacen tomas de datos estadísticos para este proceso. (Díaz, 2020)

Estructura de desglose de trabajo: Es una descomposición jerárquica de todas las tareas que hay que realizar para terminar con éxito el proyecto. La EDT del proyecto Divide el trabajo necesario para realizar los entregables del proyecto en paquetes de trabajo, estableciendo estos trabajos por niveles para una mayor eficacia de gestión y ejecución. (Olivos, 2022)

Estudio de mercado: Hace alusión al conjunto de acciones realizadas por una organización con el objetivo de obtener información relevante y eficiente sobre el estado del nicho del mercado al cual se busca atacar, para de esta forma idear estrategias rentables y asertivas. (Olivos, 2022)



Ruta crítica: Es la secuencia de los elementos terminales de la red de proyectos con la mayor duración entre ellos, la duración de esta ruta determina la duración del proyecto. Esta metodología identifica y relaciona los inicios cercanos, terminaciones cercanas y terminaciones lejanas, visualizando los tiempos mínimos de las operaciones involucradas. (Olivos, 2022)

Eficiencia: Es la capacidad de una empresa, organización o proceso para realizar de manera óptima una función productiva haciendo uso mínimo de los recursos disponibles. (Camacho, 2021)

Eficacia: Este concepto está íntimamente relacionado con el anterior y referencia la capacidad para producir un efecto deseado, es decir, mientras la eficiencia es la realización óptima, la eficacia es el impacto óptimo del resultado obtenido. (Camacho, 2021)

Productividad: Es un factor medible que evidencia la capacidad de una industria para producir ya sean productos en el caso de una empresa manufacturera o, la producción de un servicio. Se determina mediante el cociente entre la producción (bienes y servicios) y los factores productivos necesarios para obtenerla. A diferencia de lo que muchas personas piensan, la productividad no es una medida de calidad sino de eficiencia. (Camacho, 2021)

Diagrama de flujo: Es una herramienta gráfica para la representación de algoritmos, teniendo en cuenta que los algoritmos son procesos con un paso a paso con la finalidad de obtener la solución a un determinado problema. Mediante figuras y flechas que las relacionan entre sí, el diagrama de flujo permite visualizar la secuencialidad de los pasos y si bien, su principal uso existe en el campo de la programación informática, también puede ser utilizada para reflejar procesos productivos dentro de una empresa. (Agudelo, 2018)



Servicio: Según la Real Academia de la Lengua Española (RAE), un servicio es una prestación que satisface alguna necesidad humana y que no consiste en la producción de bienes materiales (RAE, 23.ª edición), es decir, un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un usuario. (Herrera, 2020)

Usuario del servicio: El usuario es la persona que usa habitualmente un servicio, es quien se beneficia y cuya necesidad es suplida mediante el servicio en cuestión. Es importante no confundir con el cliente, que es quien hace el pago del servicio. Una persona puede ser usuario sin ser directamente el cliente. (Herrera, 2020)

Blueprint: Este término hace referencia a cualquier dibujo técnico, plano cartográfico o diseño de ingeniería cuya finalidad consista en diseñar o mejorar la experiencia de un usuario, de esta forma pueden plantearse nuevas metodologías ya sea para incursionar en un mercado o hacer un proceso de retroalimentación a la base del servicio existente. (Herrera, 2020)

Cadena de valor: Abarca todos los procesos, actividades y acciones que se desarrollan en beneficio de realizar un entregable comercial, ya sea un producto tangible o un servicio. (Herrera, 2020)

Estandarización: Es el proceso de ajuste y optimización mediante el cual, un procedimiento, producto o servicio, logra obtener unas características que son replicables a fin de proporcionar un modelo de calidad sostenible por parte de la empresa u organización encargada. (Herrera, 2020)



Proceso: Es la transformación de determinadas “entradas” en un conjunto de “salidas” mediante una secuencia de pasos dispuestos con una lógica en común para conseguir un objetivo específico. (Deibe, 2021)

Despacho: Liberación de órdenes e instrucciones para el comienzo de la producción de un artículo de acuerdo con la hoja de ruta y las cartas de programación. (Deibe, 2021)

Muda: En japonés, la palabra muda significa despilfarro (Masaaki, 1998) , es decir cualquier tipo de actividad que exista dentro de un proceso productivo de la cadena de valor y por consecuencia, no agregue valor al producto o servicio final se considera muda. (Del toro, 2021)

7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

Para lograr el cumplimiento de los objetivos del proyecto, se formularon y ejecutaron las siguientes actividades:

1. Realizar visitas a diferentes entidades del departamento con centros de emprendimiento vigentes para transferencias metodológicas

Se hicieron visitas estratégicas a las siguientes entidades; Universidad Cooperativa de Colombia, Universidad del Magdalena, Universidad Antonio Nariño, Universidad Sergio Arboleda, Corporación Unificada Nacional de Educación Superior y Cámara de Comercio de Santa Marta, donde se debatieron y socializaron puntos y procesos claves para los respectivos centros de emprendimiento de las entidades mencionadas. Toda la información fue recopilada en un acta para la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad.



**Diseño de un sistema de flujo de procesos
para el Centro de Emprendimiento
desarrollado por la Secretaría de Desarrollo
Económico y Competitividad**



Imagen 1. Visita a la Universidad Cooperativa de Colombia



Imagen 2. Visita a la Universidad del Magdalena



Imagen 3. Visita a la Universidad Antonio Nariño





**Diseño de un sistema de flujo de procesos
para el Centro de Emprendimiento
desarrollado por la Secretaría de Desarrollo
Económico y Competitividad**



Imagen 4. Visita a la Universidad Sergio Arboleda



Imagen 5. Visita a la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior



Imagen 6. Visita a la Cámara de Comercio de Santa Marta



| | | |
|---|---|---|
|  | Diseño de un sistema de flujo de procesos para el Centro de Emprendimiento desarrollado por la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad |  ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico |
|---|---|---|

2. Identificar los procesos más comunes vistos en las transferencias metodológicas

Con la información recopilada en la actividad anterior se desarrollaron 2 cuadros comparativos, siendo el primero la enumeración de los procesos identificados en los centros de emprendimiento de las entidades y el segundo la identificación de las repeticiones vistas para cada proceso señalado.

Tabla 2. Procesos vistos en las visitas realizadas

| PROCESOS POR ENTIDAD | | | | | |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|---------------|-------------------------|
| UCC | UNIV. SERGIO ARBOLEDA | CUN | UNIV. DEL MAGD. | UAN | Cámara de Comercio |
| Diagnostico | Formación | Diagnostico | Formación | Diagnostico | Diagnostico |
| Formación | Formalización | Clasificación | Formalización | Formación | Clasificación |
| Formalización | Gestión de patentes | Sensibilización | Gestión de patentes | Formalización | Formación |
| Fortalecimiento | Fortalecimiento | Formación | Aceleración empresarial | | Fortalecimiento |
| Aceleración empresarial | Aceleración empresarial | Aceleración empresarial | | | Formalización |
| | | | | | Aceleración empresarial |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Revisión de coincidencias para cada proceso

| COMPARACIÓN Y SIMILITUDES | | | | | | |
|---------------------------|-----|-------------------|-----|-----------------|-----|--------------|
| PROCESOS | UCC | UNIV. SERGIO ARB. | CUN | UNIV. DEL MAGD. | UAN | CÁM. DE COM. |
| DIAGNOSTICO | X | | X | | X | X |
| CLASIFICACIÓN | | | X | | | X |
| SENSIBILIZACIÓN | | | X | | | |
| FORMACIÓN | X | X | X | X | X | X |
| FORMALIZACIÓN | X | X | | X | X | X |
| PATENTACIÓN | | X | | X | | |
| FORTALECIMIENTO | X | X | | | | X |
| ACELERACIÓN EMPRESARIAL | X | X | X | X | | X |

| | | |
|---|---|---|
|  | Diseño de un sistema de flujo de procesos para el Centro de Emprendimiento desarrollado por la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad |  ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico |
|---|---|---|

Fuente: Elaboración propia

3. Priorizar los procesos claves para desarrollar la secuencialidad

Con las incidencias para cada proceso identificado se trabajó en la priorización de los procesos a implementar dentro del centro de emprendimiento distrital con la construcción de un nuevo cuadro incluyendo procesos de transición y apoyo.

Tabla 4. Priorización de los procesos

| N° | SELECCIÓN DE PROCESOS PARA EL CENTRO DE EMPRENDIMIENTO | | | |
|----|--|--------------|-----------------|---|
| | PROCESOS | REPETICIONES | TIPO DE PROCESO | JUSTIFICACIÓN |
| 1 | RECEPCIÓN | 0 | PROPUESTO | Se tuvo en cuenta como proceso complementario del proceso de diagnóstico |
| 2 | DIAGNÓSTICO | 4 | VISTO | Altamente recomendado, importancia de conocer el estado inicial del emprendedor |
| 3 | CLASIFICACIÓN | 1 | VISTO | Funciona como proceso de apoyo y conexión entre el diagnóstico y el control interno |
| 4 | CONTROL INTERNO | 0 | PROPUESTO | Sugerido por la Univ. Antonio Nariño, velando y haciendo seguimiento del cumplimiento de los objetivos para cada departamento |
| 5 | ASIGNACIÓN | 0 | PROPUESTO | Funciona como proceso de transición |
| 6 | FORMACIÓN ESPECIFICA | 6 | VISTO | Según las transferencias metodológicas, el proceso de formación es esencial dentro del centro de emprendimiento |
| 7 | SOCIALIZACIÓN DE AVANCES | 1 | PROPUESTO | Este proceso es la adecuación de la sensibilización propuesta por la CUN, gestionando un proceso de formación orgánico y basado en la necesidad de aprender y emprender |
| 8 | CONVOCATORIA | 5 | VISTO | Este proceso se lleva a cabo en simultaneidad con la rueda de negocios y es una metodología de aceleración empresarial |

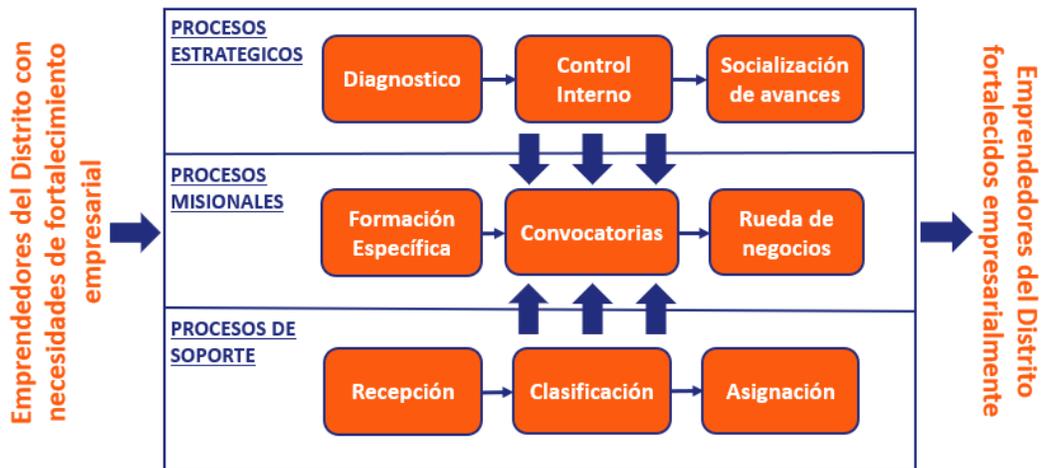
| | | |
|---|---|---|
|  | Diseño de un sistema de flujo de procesos para el Centro de Emprendimiento desarrollado por la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad |  ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico |
|---|---|---|

| | | | | |
|---|-------------------|---|-------|---|
| 9 | RUEDA DE NEGOCIOS | 5 | VISTO | Este proceso se lleva a cabo en simultaneidad con la convocatoria y es una metodología de aceleración empresarial |
|---|-------------------|---|-------|---|

Fuente: Elaboración propia

Con los procesos definidos se diseñó el mapa de procesos correspondiente, clasificando los mismos en las categorías de procesos estratégicos, procesos misionales y procesos de soporte.

Figura 4. Mapa de procesos



Fuente: Elaboración propia

4. Caracterizar los procesos priorizados en términos medibles y optimizables

Para conseguir unos procesos estandarizados y por mantener el margen de la metodología utilizada en el sector público en los planes de desarrollo y su respectiva confidencialidad, para caracterizar los procesos se formularon objetivos, metas, indicadores y frecuencia de revisión, para cada uno de estos, buscando poseer una cuantificación clara del proceso y permitir una mejora continua al ser implementado.

| | | |
|---|--|--|
|  | <p>Diseño de un sistema de flujo de procesos para el Centro de Emprendimiento desarrollado por la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad</p> |  <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p> |
|---|--|--|

RECEPCIÓN

- **Objetivo:** Atender de forma amable y eficiente a las personas que lleguen al centro de emprendimiento.
- **Meta:** Recibir la mayor cantidad de personas.
- **Indicador(es):** Número de personas atendidas por día.
- **Frecuencia de revisión:** Diaria

DIAGNOSTICO

- **Objetivo:** Identificar el estado inicial de llegada de las personas que lleguen al centro de emprendimiento.
- **Meta:** Diagnosticar la mayor cantidad de personas.
- **Indicador(es):** Número de diagnósticos realizados por día.
- **Frecuencia de revisión:** Diaria

CLASIFICACIÓN

- **Objetivo:** Clasificar las personas que llegan al centro de emprendimiento de acuerdo con sus necesidades.
- **Meta:** Clasificar la mayor cantidad de personas.
- **Indicador(es):** Número de personas clasificadas por día.
- **Frecuencia de revisión:** Diaria

CONTROL INTERNO

- **Objetivo:** Mantener en control el avance y gestión del desarrollo de los demás procesos mediante sus respectivos indicadores.

| | | |
|---|--|--|
|  | <p>Diseño de un sistema de flujo de procesos para el Centro de Emprendimiento desarrollado por la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad</p> |  <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p> |
|---|--|--|

- **Meta:** Realizar 1 informe semanal de seguimiento de los indicadores por procesos.
- **Indicador(es):** Número de indicadores en movimiento.
- **Frecuencia de revisión:** Semanal

ASIGNACIÓN

- **Objetivo:** Constituir los grupos de formación para relacionarlos con sus respectivos formadores
- **Meta:** Crear una cantidad optima de grupos de personas a instruir por los formadores contratados.
- **Indicador(es):** Grupos de personas conformados, Número de formadores contratados, Número de sesiones asignadas.
- **Frecuencia de revisión:** Mensual, Semestral

FORMACIÓN ESPECIFICA

- **Objetivo:** Dictar módulos de formación basados en la división temática de pre-incubación, incubación y post-incubación empresarial.
- **Meta:** Dictar el mayor número de módulos a los diferentes grupos de formación.
- **Indicador(es):** Número de módulos dictados.
- **Frecuencia de revisión:** Mensual

SOCIALIZACIÓN DE AVANCES

| | | |
|---|--|--|
|  | <p>Diseño de un sistema de flujo de procesos para el Centro de Emprendimiento desarrollado por la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad</p> |  <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p> |
|---|--|--|

- **Objetivo:** Sensibilizar y generar un crecimiento empresarial orgánico en los participantes del programa de formación del centro de emprendimiento.
- **Meta:** Retroalimentar al mayor número de personas pertenecientes al programa de formación.
- **Indicador(es):** Número de personas retroalimentadas.
- **Frecuencia de revisión:** Trimestral

CONVOCATORIAS

- **Objetivo:** Beneficiar a los emprendedores del distrito pertenecientes al centro de emprendimiento distrital.
- **Meta:** Realizar 2 convocatorias al año.
- **Indicador(es):** Número de participantes, Número de concursos realizados, Número de incentivos entregados.
- **Frecuencia de revisión:** Semestral

RUEDA DE NEGOCIOS

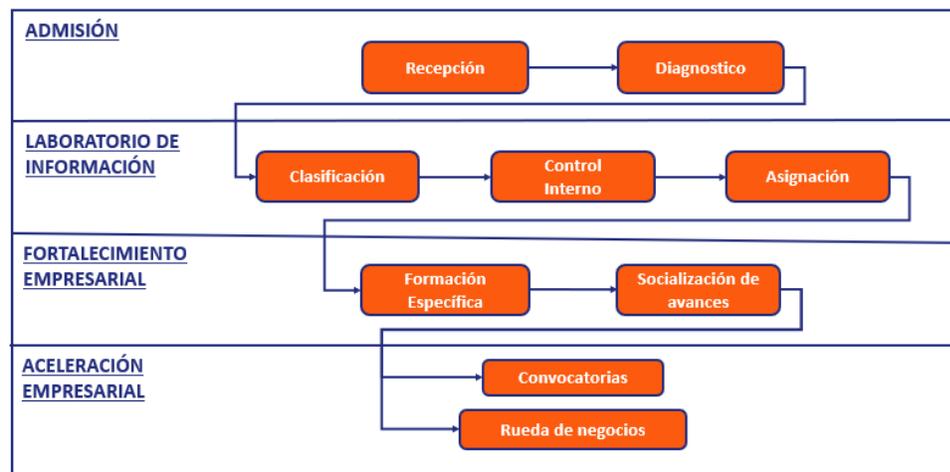
- **Objetivo:** Beneficiar a los emprendedores del distrito pertenecientes al centro de emprendimiento distrital.
- **Meta:** Realizar 2 ruedas de negocio al año.
- **Indicador(es):** Número de participantes, Número de eventos realizados, Número de relaciones concretadas.
- **Frecuencia de revisión:** Semestral

5. Desarrollar un esquema de procesos con flujo de trabajo y tiempos óptimos para el centro de emprendimiento

Construyendo diagramas de flujo para cada uno de los procesos, estableciendo tiempos para las actividades e información relevante con respecto a la capacidad operacional de los mismos. Estos diagramas se encuentran adjuntos a este documento como anexos al final. (Anexo 2)

La secuencialidad de los procesos está dada de la siguiente manera:

Figura 5. Esquema general de procesos



Fuente: Elaboración propia

6. Socializar el esquema de procesos desarrollado ante la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad

Esta actividad hace referencia al momento en que se presenta este documento ante los jefes directos de la entidad donde se realizan las prácticas profesionales.



Diseño de un sistema de flujo de procesos para el Centro de Emprendimiento desarrollado por la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad



Imagen 7. Socialización del proyecto



Imagen 8. Fotografía lista de asistencia a la socialización

| SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD | | FORMATO DE REGISTRO DE ASISTENCIA | | Código: 001-001-002 | | |
|---|-----------------------|--|---------------------------------|---------------------|-----------------------------|-------|
| SANTA MARTA | | ANÁLISIS, CREACIÓN Y FORMALIZACIÓN DE DOCUMENTOS | | Versión: 1 | | |
| El Gobierno del Magdalena | | SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN | | Página 1 de 1 | | |
| ACTIVIDAD: Socialización Proyecto - Jonathan Cadena | | RESPONSABLE: Jonathan Cadena | | | | |
| LUGAR: Oficina Secretaria de Desarrollo Económico | | FECHA: 19/12/2021 | | HORA INICIAL: 10 am | | |
| | | | | HORA FINAL: 11 am | | |
| Nº | NOMBRE Y APELLIDOS | Nº DE DOCUMENTO | ENTIDAD/DEPENDENCIA/CARGO | TELÉFONO/CELULAR | E-MAIL | FIRMA |
| 1 | Johanna Fludegón | 29047302 | Alcaldía - Desarrollo Económico | 300 2274520 | johannaflodegon@gmail.com | |
| 2 | Clotildina Górriz | 12542662 | Sec. de Desarrollo Económico | 314 422333 | clotildina.gorric@gmail.com | |
| 3 | Elvira Pineda Mesa | 100441433 | Sec. de Desarrollo Económico | 302489330 | elvirapineda@sece.gov.co | |
| 4 | Andrés Augusto Prieto | 100214807 | Sec. Desarrollo Económico | 301577294 | andres.prieto@sece.gov.co | |
| 5 | May Islerías C. | 48917341 | Sec. Desarrollo Económico | 316494116 | mayislerias@sece.gov.co | |
| 6 | Dina Le Arroyo M. | 100430143 | Sec. Desarrollo Económico | 304812469 | dinaprieto@sece.gov.co | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |
| 11 | | | | | | |

Carrera 6 No. 26-33 Centro Comercial Quinta Avenida, Obispo, 103 Línea Gratuita Nacional (PBA): 018000 300 532
TEL: 301-739 803-4 www.almagor.com.co Email: desarrollocompetitividad@sece.gov.co

8. CRONOGRAMA:

El cronograma de actividades para el desarrollo del proyecto a lo largo de los 5 meses de práctica esta dado a continuación:

Tabla 5. Calendario de las actividades durante el periodo de prácticas

| ÍTEM | ACTIVIDAD | SEMANAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|----|----|----|-----------|----|----|----|-----------|----|----|----|
| | | Agosto | | | | Septiembre | | | | Octubre | | | | Noviembre | | | | Diciembre | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 0 | Trabajo previo de oficina y planeación del proyecto de grado | X | X | X | X | X | X | X | X | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Realizar visitas a diferentes entidades del departamento con centros de emprendimiento vigentes para transferencias metodológicas | | | | | | | | | X | X | X | X | | | | | | | | |
| 2 | Identificar los procesos más comunes vistos en las transferencias metodológicas | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | |
| 3 | Priorizar los procesos claves para desarrollar la secuencialidad | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | |
| 4 | Caracterizar los procesos priorizados en términos medibles y optimizables | | | | | | | | | | | | | | | X | X | | | | |
| 5 | Desarrollar un esquema de procesos con flujo de trabajo y tiempos óptimo para el centro de emprendimiento | | | | | | | | | | | | | | | | | X | X | | |
| 6 | Socializar el esquema de procesos desarrollado ante la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | X |

Fuente: Elaboración propia

9. PRESUPUESTO:

Como se mencionó en el ítem del organigrama del Centro de emprendimiento, este se encuentra dado por departamentos y equipos de trabajo. Lo anterior se debe a que el Centro de Emprendimiento se realizara en alianza con USAID: Agencia de los Estados Unidos para el



Desarrollo Internacional. Por esta razón, los perfiles de cargo no solo son propuestos y por la Alcaldía Distrital de Santa Marta a través de la Secretaria de Desarrollo Económico sino también este ente externo es actor clave en la financiación de la plantilla a contratar, esto imposibilita realizar un presupuesto en el alcance actual del proyecto.

CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS

Con lo establecido, la ruta de atención puede trabajar a buen ritmo y se permite la revisión de los indicadores de forma continua para generar un proceso de mejora continua constante. Además de esto, en base a la caracterización de los procesos y la construcción del organigrama y departamentos a implementar, se puede trabajar en la creación de un presupuesto sólido donde en común acuerdo de los directivos de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad, determinen los profesionales necesarios mediante perfiles de cargo.

Es importante tener en cuenta que una vez se confirme la existencia de un espacio físico para el establecimiento de la oficina de atención del Centro de Emprendimiento, la construcción de un diseño y distribución de planta es fundamental. De esta forma se podrán utilizar adecuadamente los espacios y permitir que el flujo dado por la priorización de los procesos hecho en este documento sea desarrollado de manera óptima.

Está claro que, trabajando de manera adecuada, el Centro de Emprendimiento Distrital puede convertirse en un factor clave de atención a la red emprendedora y empresarial de la ciudad, trabajando de forma articulada con otras entidades que fortalezcan el proceso de formación y formalización de los emprendimientos y negocios con potencial.

| | | |
|---|--|--|
|  | <p>Diseño de un sistema de flujo de procesos para el Centro de Emprendimiento desarrollado por la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad</p> |  <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p> |
|---|--|--|

10. BIBLIOGRAFÍA

Agudelo, L. A. (2018). Clase de Programación I.

Camacho, C. (2021). Clase de Análisis de Procesos.

Cámara de comercio. (2022). Balance de la Creación de Empresas en el Magdalena.

Santa Marta.

DANE. (2022). Boletín técnico mercado laboral GEIH. Santa Marta.

Deibe, V. (2021). Clase de Seminario III.

Del toro, R. (2021). Clase de Diseño de Operaciones.

Diaz, N. (2020). Clase de Emprendimiento y Creación de Empresas.

ESPAE. (2018). Global Entrepreneurship Monitor Ecuador 2017. Ecuador.

Herrera, J. C. (2020). Clase de Diseño de Servicios.

Masaaki, I. (1998). Cómo implementar el Kaizen en el sitio de trabajo (Gemba).

Olivos, K. (2022). Clase de Gestión de Proyectos.

RAE. (23.ª edición). Definición de Servicio.

Vesga, R. (2008). EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN EN COLOMBIA: ¿QUÉ NOS ESTA HACIENDO FALTA? Observatorio de Competitividad del Centro de Estrategia y Competitividad, Vol. 3.

| | | |
|---|--|--|
|  | <p>Diseño de un sistema de flujo de procesos para el Centro de Emprendimiento desarrollado por la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad</p> |  ALCALDÍA DE SANTA MARTA <small>Distrito Turístico, Cultural e Histórico</small> |
|---|--|--|

ANEXOS

| N° | Relación de Anexos |
|----|--|
| 1 | Propuesta para Organigrama de la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad |
| 2 | Diagramas de flujo para los procesos del Centro de emprendimiento |
| 3 | Fotografías del practicante a lo largo de los 5 meses de prácticas profesionales |

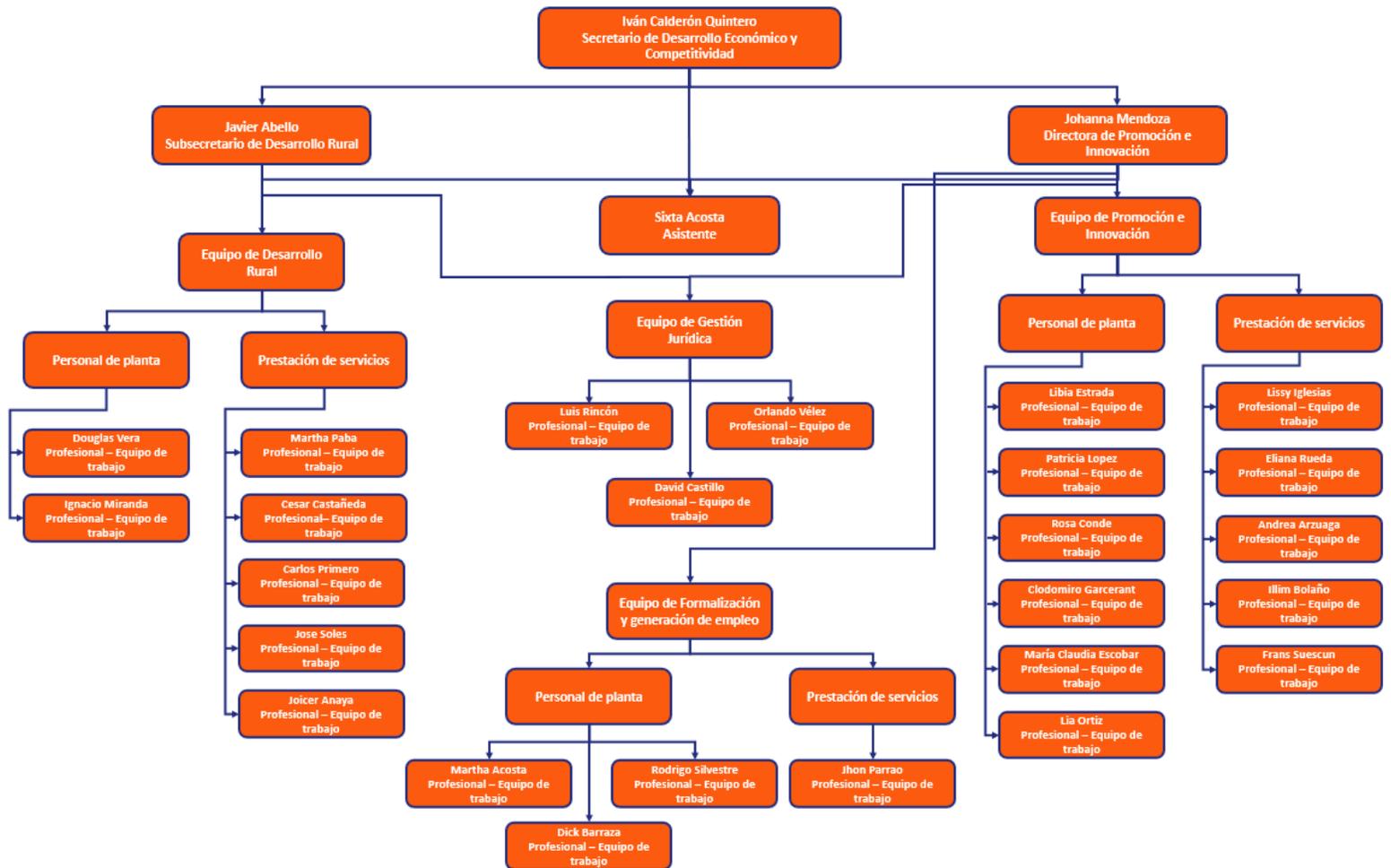


Diseño de un sistema de flujo de procesos para el Centro de Emprendimiento desarrollado por la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad



ANEXO 1

Propuesta para Organigrama de la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad





Diseño de un sistema de flujo de procesos para el Centro de Emprendimiento desarrollado por la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad



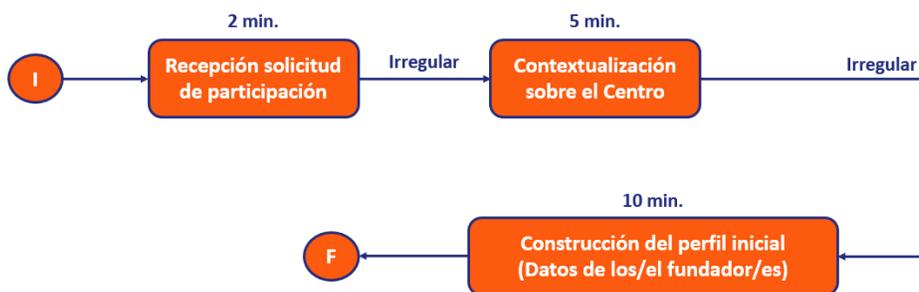
ANEXO 2

Diagramas de flujo para los procesos del Centro de emprendimiento

RECEPCIÓN

Objetivo: Atender de forma amable y eficiente a las personas que lleguen al centro de emprendimiento.

R. Diaria



Tiempo operacional
17 minutos

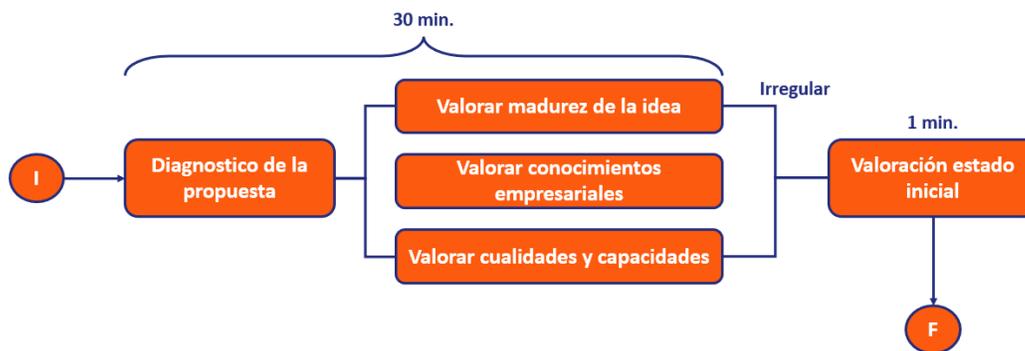
Capacidad: 3,52 personas/hora
3,52 x 8 horas: 28,16 personas/día
Capacidad: 28 personas/día



DIAGNÓSTICO

Objetivo: Identificar el estado inicial de llegada de las personas que lleguen al centro de emprendimiento.

R. Diaria



Tiempo operacional
31 minutos

Capacidad: 1,93 personas/hora
1,93 x 8 horas: 15,48 personas/día
Capacidad: 15 personas/día





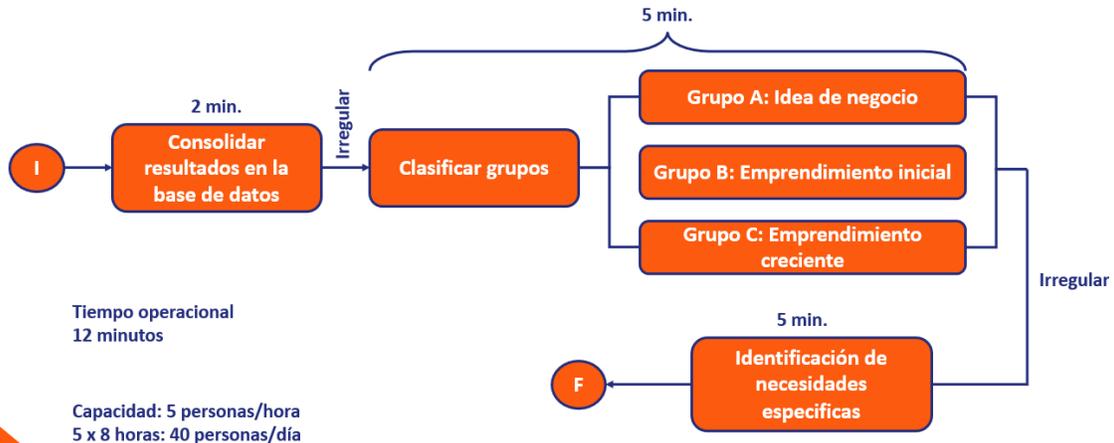
Diseño de un sistema de flujo de procesos para el Centro de Emprendimiento desarrollado por la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad



CLASIFICACIÓN

Objetivo: Clasificar las personas que llegan al centro de emprendimiento de acuerdo con sus necesidades.

R. Diaria



CONTROL INTERNO

Objetivo: Mantener en control el avance y gestión del desarrollo de los demás procesos mediante sus respectivos indicadores.

R. Semanal



Tiempo operacional
37 horas y 30 minutos

Indicadores en gestión
Corto plazo: 6 indicadores
Mediano plazo: 3 indicadores





Diseño de un sistema de flujo de procesos para el Centro de Emprendimiento desarrollado por la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad



ASIGNACIÓN

Objetivo: Constituir los grupos de formación para relacionarlos con sus respectivos formadores.

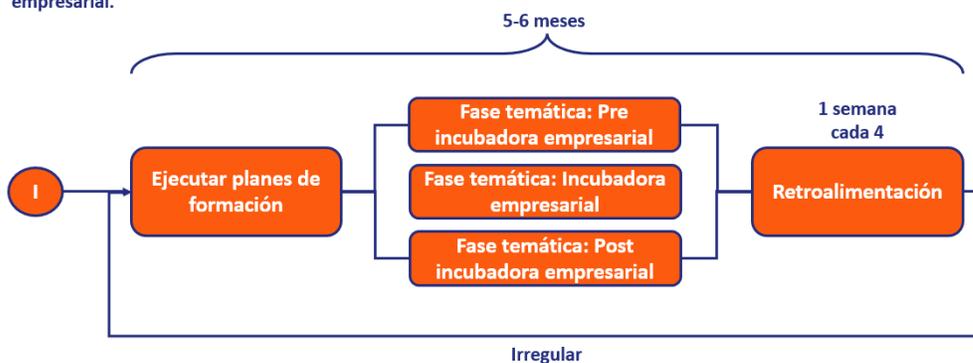
R. Mensual



FORMACIÓN ESPECÍFICA

Objetivo: Dictar módulos de formación basados en la división temática de pre-incubación, incubación y post-incubación empresarial.

R. Mensual



Tiempo operacional
Cada clase consta de un máximo de 2 horas para su ejecución

Capacidad: Los grupos varían de la disponibilidad y disposición del formador, además de la capacidad espacial del lugar a utilizar.





Diseño de un sistema de flujo de procesos para el Centro de Emprendimiento desarrollado por la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad



R. Trimestral

SOCIALIZACIÓN DE AVANCES

Objetivo: Sensibilizar y generar un crecimiento empresarial orgánico en los participantes del programa de formación del centro de emprendimiento.



Tiempo operacional
8 horas
Tiempo de espera
3 meses



R. Trimestral
R. Semestral

CONVOCATORIAS

Objetivo: Beneficiar a los emprendedores del distrito pertenecientes al centro de emprendimiento distrital.



Tiempo operacional
21 horas
Tiempo de espera
3 meses
Tiempo de seguimiento
3 meses





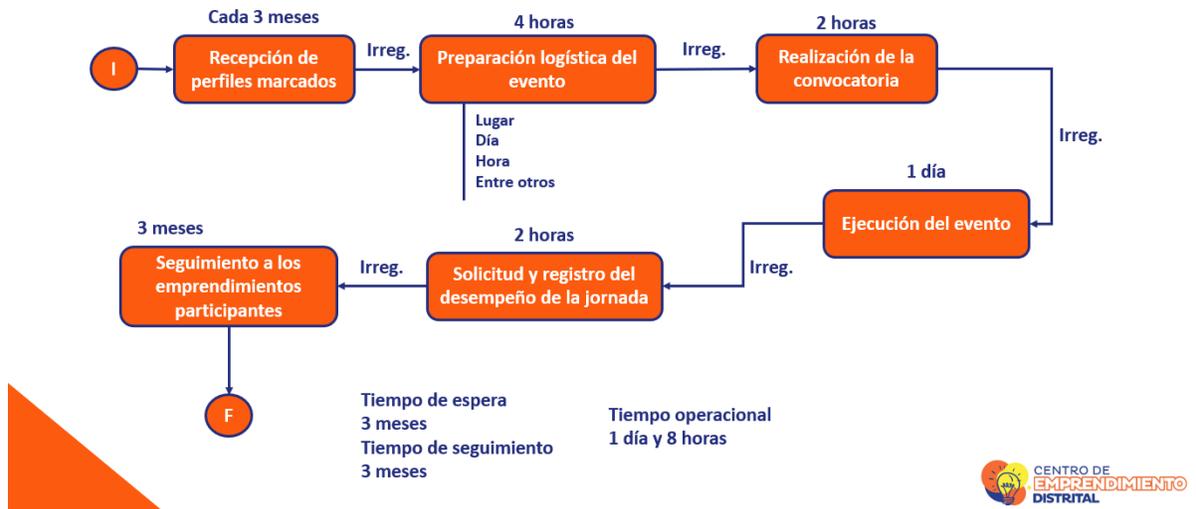
Diseño de un sistema de flujo de procesos para el Centro de Emprendimiento desarrollado por la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad



RUEDA DE NEGOCIOS

Objetivo: Beneficiar a los emprendedores del distrito pertenecientes al centro de emprendimiento distrital.

R. Trimestral
R. Semestral





Diseño de un sistema de flujo de procesos para el Centro de Emprendimiento desarrollado por la Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad



ANEXO 3

Fotografías del practicante a lo largo de los 5 meses de prácticas profesionales

