

PERFIL DEL CENTRO EMPRESARIAL Y DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES DE CARTAGENA DE INDIAS

MONICA MEJIA VANEGAS

MARIETA RAMOS CARAZO

UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE BOLIVAR
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
MINOR EN NEGOCIOS INTERNACIONALES
CARTAGENA, BOLIVAR D.T Y C.

2003

PERFIL DEL CENTRO EMPRESARIAL Y DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES DE CARTAGENA DE INDIAS

MONICA MEJIA VANEGAS

MARIETA RAMOS CARAZO

Monografía para optar el título de
Administrador de Empresas

Director

JHONY PACHECO MEJIA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MINOR EN NEGOCIOS INTERNACIONALES
CARTAGENA, BOLÍVAR D.T Y C.

2003

Cartagena de Indias, enero 24 de 2003.

Señores

CORPORACION UNIVERSITARIA TECNOLOGICA DE BOLIVAR

Comité de Evaluación de Proyectos

Escuela de ciencias económicas y administrativas

Ciudad

Estimados Señores:

De la manera más cordial, nos permitimos presentar a ustedes para su estudio, consideración y aprobación el Trabajo de Grado titulado “**Perfil del Centro Empresarial y de Negocios Internacionales de Cartagena de Indias**”, Trabajo de Grado presentado para obtener el título de Administradoras de Empresas.

Esperamos que este proyecto sea de su total agrado.

Cordialmente,

Marieta Ramos Carazo

Código: 9711029

Mónica Mejía Vanegas

Código: 9711501

Cartagena de Indias, enero 24 de 2003.

Señores

CORPORACION UNIVERSITARIA TECNOLOGICA DE BOLIVAR

Comité de Evaluación de Proyectos

Escuela de ciencias económicas y administrativas

Ciudad

Estimados Señores:

Con el mayor agrado me dirijo a ustedes para poner a consideración el Trabajo de Grado titulado **“Perfil del Centro Empresarial y de Negocios Internacionales de Cartagena de India”**, el cual fue llevado a cabo por los estudiantes MARIETA RAMOS CARAZO Y MONICA MEJIA VANEGAS. Bajo mi orientación como Asesor.

Agradeciendo su amable atención.

Cordialmente,

JHONNY PACHECO MEJIA
Gerente Centro Empresarial

ART. 51: La institución se reserva el derecho de propiedad intelectual de todos los trabajos de grados aprobados, los cuales no pueden ser explotados comercialmente sin autorización.

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Cartagena, Enero 24 de 2003.

A nuestros padres
y hermanos
con todo
el amor.

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus agradecimientos a:

Jhony Pacheco Mejía, Director Centro Empresarial de la Cámara de Comercio de Cartagena, por sus valiosas orientaciones.

A todos los docentes de la Corporación Universitaria de Bolívar que de una u otra manera nos motivaron para el desarrollo de este trabajo.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	17
1. OBJETIVO	19
1.1 Objetivo General	19
1.2 Objetivo Especifico	19
2. JUSTIFICACIÓN	20
3. ANTECEDENTES	22
4. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	24
4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	24
4.2 POBLACION	24
4.3 MUESTRA	26
4.4 METODOLOGIA PARA DETERMINAR EL TAMAÑO DE LA LA MUESTRA	27
4.4.1 Técnicas de recolección y procesamiento de la información	28
4.4.1.1 Información Primaria	28
4.4.1.2 Información Secundaria	28

4.4.1.3	Procesamiento de la Información	28
5.	ANÁLISIS DE LA OFERTA DE SERVICIOS DE DESARROLLO EMPRESARIAL	29
5.1	OFERTA INSTITUCIONAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	30
5.1.1	Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)	30
5.1.1	Objetivos	31
5.1.1.2	Apoyo Económico	31
5.1.1.3	Monto de la Cofinanciación	31
5.1.1.4	Proyectos Susceptibles de Apoyo	31
5.1.1.5	Rubros Financiables	32
5.1.1.6	Empresas Beneficiarias	32
5.1.2	Programa Nacional de Productividad y Competitividad (PROEXPORT)	33
5.1.2.1	Objetivo	33
5.1.2.2	Apoyo Económico	33
5.1.2.3	Monto de la Cofinanciación	33
5.1.2.4	Proyectos Susceptibles de Apoyo	33
5.1.2.5	Rubros Financiables	33
5.1.2.6	Empresas Beneficiarias	34
5.1.3	Fondo Colombiano de Modernización y Desarrollo Tecnológico (FOMIPYME)	34
5.1.3.1	Objetivos	34
5.1.3.2	Apoyo Económico	35
5.1.3.3	Monto de Cofinanciación	35

5.1.3.4	Proyectos Susceptibles de Apoyo	35
5.1.3.5	Rubros Financiables	35
5.1.3.6	Empresas Beneficiarias	36
5.1.4	Convocatorias para Programas de Investigación e Innovación (COLCIENCIAS)	36
5.1.4.1	Objetivo	36
5.1.4.2	Monto de la Cofinanciación	37
5.1.4.3	Proyectos Susceptibles de Apoyo	37
5.1.4.4	Rubros Financiables	37
5.1.4.5	Empresas Beneficiarias	37
5.2	OFERTA DE SERVICIOS EMPRESARIALES DE LOS GREMIOS DE LA CIUDAD DE CARTAGENA	37
5.2.1	Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO)	38
5.2.1.1	Servicios	38
5.2.1.2	Clientes	39
5.2.1.3	Número de Empresas Afiliadas	39
5.2.2	Asociación Nacional de Industriales (ANDI)	39
5.2.2.1	Servicios	39
5.2.2.2	Clientes	39
5.2.2.3	Número de Empresas Afiliadas	39
5.2.3	Asociación Colombiana de Productores Industriales (ACOPI)	40
5.2.3.1	Servicios	40
5.2.3.2	Clientes	40

5.2.3.3	Número de Empresas Afiliadas	
5.2.4	Cámara de Comercio de Cartagena	40
5.2.4.1	Servicios	40
5.2.4.2	Clientes	41
5.2.4.3	Número de Empresas Afiliadas	41
5.3	OFERTA DE OTROS CENTROS DE PROMOCION Y DESARROLLO EMPRESARIAL DEL PAIS	41
5.3.1	Centro Empresarial de Bogotá	42
5.3.1.1	Objetivo	42
5.3.1.2	Mercado Objetivo	42
5.3.1.3	Areas Estratégicas	42
5.3.1.4	Procedimiento Técnico	43
5.3.1.4.1	Visitas	43
5.3.1.4.2	Propuesta	43
5.3.1.4.3	Seguimiento	43
5.3.1.5	Procedimiento Administrativo	44
5.3.1.5.1	Requisitos para ingresar como Consultor	44
5.3.1.5.2	Contratación	44
5.3.1.5.3	Aporte	45
5.3.1.5.4	Prórroga	45
5.3.1.5.5	Facturación	46
5.3.2	Centro Empresarial de Antioquia	46

5.3.2.1	Objetivo	
5.3.2.2	Portafolio de Productos y Servicios	47
5.3.2.3	Empresas Beneficiarias	47
5.3.3	Centro de Competitividad del Caribe Colombiano	47
5.3.3.1	Visión	47
5.3.3.2	Misión	48
5.3.3.3	Iniciativas Empresariales	48
5.3.3.4	Proyectos de Innovación y Desarrollo Tecnológico	49
5.3.3.5	Asistencia Técnica	50
5.3.3.6	Proyectos de Competitividad Sectorial	52
5.3.3.7	Beneficios	53
5.3.4	Colombia Empresarial.com (CONFECAMARAS)	54
5.3.4.1	Objetivos	54
5.3.4.2	Visión	54
5.3.4.3	Misión	54
5.3.4.4	Portafolio de Servicios	54
5.3.4.5	Empresas Beneficiarias	56
5.3.4.6	Soportes y Asesorías	57
6.	ANALISIS DE LA DEMANDA	58
6.1	PERFIL DE LAS EMPRESAS QUE DEMANDARAN LOS SERVICIOS DEL CENTRO EMPRESARIAL	59 61
6.2	UNIVERSO EMPRESARIAL	

7. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS EMPRESARIALES, TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y DE NEGOCIOS INTERNACIONALES QUE DEMANDAN LAS EMPRESAS	63
7.1 DATOS ESTADISTICOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS	67
7.2 ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS ENCUESTAS	86
8. DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS Y OPERACIONES DEL CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS INTERNACIONALES	91
8.1 AFILIACION	92
8.1.1 Contacto con empresas	92
8.1.2 Empresas Interesadas	92
8.1.3 Recursos Humanos	93
8.1.4 Contrato entre el Centro de Servicios Empresariales y el empresario	95
8.1.5 Manejo Financiero	96
9. CONCLUSIONES	97
10. RECOMENDACIONES	102
BIBLIOGRAFÍA	104
ANEXOS	105

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Número de empresas según su tamaño localizadas en la ciudad de Cartagena.	25
Cuadro 2. Composición de las empresas según su actividad comercial localizadas en Cartagena.	26
Cuadro 3. Número de empresas consideradas para realizar la investigación.	26
Cuadro 4. Clasificación de las empresas de Cartagena.	61
Cuadro 5. Servicios, capacitaciones y asesorías que las empresas de Cartagena están dispuestas a demandar	89

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Clasificación de activos.	67
Figura 2. Empresas afiliadas a algún gremio.	68
Figura 3. Empresas interesadas en recibir los servicios de la Cámara de Comercio y su gremio en un mismo sitio.	69
Figura 4. Mercados que atienden.	70
Figura 5. Empresas que atienden mercados extranjeros.	70
Figura 6. Empresas con plan de exportación definido.	71
Figura 7. Empresas que conocen los sistemas de apoyo que ofrece el SENA	72
Figura 8. Empresas que conocen los sistemas de FOMIPYME	73
Figura 9. Empresas que conocen los sistemas de PROEXPORT	74
Figura 10. Empresas que conocen los sistemas de COLCIENCIAS	74
Figura 11. Servicios que desean mejorar.	77
Figura 12. Consultorías dispuestas a recibir.	78
Figura 13. Capacitaciones dispuestas a recibir.	80
Figura 14. Asesorías en innovación y desarrollo tecnológico.	81
Figura 15. Asesorías en negocios internacionales.	82

Figura 16. Cartagena requiere Centro de Servicio Empresarial y Negocios Internacionales.	83
Figura 17. Empresas dispuestas a afiliarse al CSE y de Negocios Internacionales.	84
Figura 18. Asesorías dispuestas a recibir.	85

MONOGRAFIA – MINOR EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

TITULO:

Perfil del Centro Empresarial y Negocios Internacionales de Cartagena de Indias.

AUTORES:

Marieta Ramos Carazo - Mónica Mejía Vanegas.

OBJETIVO DE LA INVESTIGACION:

Formular la propuesta de apertura y consolidación del Centro Empresarial y Negocios Internacionales de Cartagena de Indias.

METODOLOGIA:

- *Técnicas de recolección de la información:* Visitas a instituciones relacionadas con el tema, artículos de revista, prensa, tesis relacionadas, enciclopedias y encuestas.

- *Tipo de Investigación:* La investigación es de tipo analítico – descriptivo.

RESULTADOS:

Las empresas de la ciudad de Cartagena buscan ser más competitivas y expandirse a nuevos mercados. Por esta razón, la existencia de un Centro de Servicios Empresariales y de Negocios Internacionales se vuelve herramienta de apoyo para los empresarios de la Costa Caribe. La idea, es crear un centro que brinde asesorías, capacitaciones y consultorías en áreas administrativas, financieras, jurídicas, negocios internacionales, técnica, entre otras; que permita mejorar las actividades manufactureras, comerciales y de servicio, logrando no solo un desarrollo empresarial a nivel regional sino nacional.

Para observar la pre-factibilidad de la creación de este CSE y de Negocios Internacionales nos apoyamos de encuestas aplicadas a empresarios de la ciudad de Cartagena; quienes se vieron interesados en asesorías en: estudios de mercados, área financiera, administrativa, negocios internacionales e innovación de servicios y productos. Actualmente cuentan con apoyo de gremios como: FENALCO, ANDI y ACOPI y de instituciones como: PROEXPORT, SENA, COLCIENCIAS, FOMIPYME; que buscan asesorar, capacitar y brindar información relevante a los empresarios para así mejorar sus operaciones comerciales. Así, vemos, como la Cámara de Comercio de Cartagena conjuntamente con la Universidad Tecnológica de Bolívar y otras instituciones pueden llevar a cabo este proyecto, que tiene como único fin apoyar a los empresarios, brindando soporte a través de personal capacitado; que permita el desarrollo de la Costa Caribe.

ASESOR:

Jhony Pacheco Mejía – Director Centro Empresarial Cámara de Comercio de Cartagena.

INTRODUCCIÓN

Las empresas de la ciudad de Cartagena ya sean grandes, medianas, pequeñas o micro, buscan ser cada día más competitivas y poder ingresar a los Mercados Internacionales. Este objetivo que tienen muchos gerentes y/o propietarios de empresas pertenecientes a los diferentes sectores empresariales, puede ser apoyado por entidades a nivel local, regional y nacional.

Si las organizaciones se basan en competitividad, deberán reforzar sus actividades; esto es, mantener aquellas que les genere ventaja competitiva y mejorar esas donde muestren mayor debilidad. Cual sea que fuese la actividad empresarial manufacturera, de servicio o comercial, todas las empresas demandarían servicios que les permita aumentar su productividad.

El presente estudio analítico – descriptivo, muestra la necesidad de las empresas de la ciudad de Cartagena de Indias de querer contar con un centro de apoyo: CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS INTERNACIONALES que les brinde oportunidades de progreso a los empresarios, identificando qué servicios estarían dispuestos a demandar, con el fin de aumentar la productividad de sus organizaciones.

Este trabajo presenta un breve análisis de las ofertas institucionales y de los gremios, encaminadas al desarrollo empresarial. Igualmente se dará a conocer una descripción del perfil de las empresas que demandan estos servicios según las encuestas aplicadas.

Al final se plantean los procedimientos administrativos que se tendrán que llevar a cabo al crear este centro de servicios empresariales para así lograr ofrecer a las empresas de la ciudad un servicio integral de desarrollo empresarial que les permita mejorar su competitividad y participar en los negocios internacionales.

1. OBJETIVO

1.1 OBJETIVO GENERAL

Formular la propuesta de apertura y consolidación del Centro de Servicios Empresariales y de Negocios Internacionales de Cartagena de Indias, con el fin de brindarles a los empresarios de la Ciudad apoyo Financiero, Técnico, Tecnológico y Administrativos que les permitan aumentar su Productividad y poder ingresar a nuevos mercados, logrando ser cada vez más competitivos

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar los servicios empresariales, técnicos, tecnológicos y de negocios internacionales que demandan las empresas constituidas legalmente en Cartagena de Indias

- Describir los servicios y la manera de cómo operará el Centro de Servicios Empresariales y de Negocios Internacionales de Cartagena de Indias.

2. JUSTIFICACION

Se han realizado estudios estadísticos para analizar el comportamiento del sector comercio no solo a nivel regional sino nacional e internacional; así como el estudio realizado por el DANE¹, donde se refleja que las exportaciones industriales para el período del primer semestre del 2002 registraron una caída del (- 1.8%) y como consecuencia las ventas externas disminuyeron en un porcentaje superior al (- 10%). Esto explica el por qué muchos gremios e instituciones se preocupan por suministrar servicios que apoyen al empresario Colombiano para mejorar sus actividades comerciales y reactivar la economía del país.

Debido a la competitividad que viven las empresas Colombianas y muy específicamente las localizadas en el Distrito de Cartagena la Cámara de Comercio y la Corporación Universitaria Tecnológica de Bolívar conjuntamente con otras instituciones, ven la oportunidad de aliarse con el objetivo de brindar a los diferentes sectores empresariales asesoría técnica, tecnológica y de negocios internacionales a través de la creación de un CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS INTERNACIONALES DEL CARIBE que opere en la ciudad.

¹ Encuesta de Opinión Industrial Conjunta realizada por ACOPI

En el ámbito nacional existen centros de desarrollo empresarial en ciudades como Bogotá, Medellín y Barranquilla; su finalidad es apoyar a los empresarios de la ciudad en cuanto a servicios de información y asistencia técnica en: exportaciones, importaciones, innovaciones, asesorías financieras, administrativas, jurídicas, contables y demás servicios que se volverán herramientas fundamentales para el crecimiento de las empresas de Cartagena.

Actualmente Cartagena cuenta con un total de 7114 empresas legalmente constituidas² renovadas a Marzo 31 de 2002, que con la puesta en marcha de este proyecto se motivarían a buscar nuevas alternativas de negocios, de ingresar a nuevos mercados extranjeros, de realizar innovaciones de productos o servicios, de mejorar sus actividades con el objetivo de ser cada vez más competitivos; además este centro servirá como incentivo para los futuros empresarios, quienes se verán apoyados para crear nuevas empresas y contar con una entidad que les brinde soporte y confiabilidad.

La idea es ofrecer de manera integral servicios empresariales a los diferentes negocios de Cartagena, beneficiarlos para que logren competir efectivamente con empresas existentes y futuras; de tal manera que los resultados se vean reflejados en el desarrollo y progreso de la Costa Caribe.

² Información centro de documentación Cámara de Comercio de Cartagena.

3. ANTECEDENTES

De esta manera, la visión de futuro y el compromiso con el cambio, por parte de los trabajadores y empresarios, son factores determinantes de éxito en cuanto a productividad y competitividad se refiere, por lo que se convierten en pilares fundamentales para iniciar un proceso de cambio a través del CDE (Centro de Desarrollo Empresarial).

La ciudad de Cartagena de Indias no cuenta con un centro que brinde a los diferentes empresarios de la ciudad asesorías necesarias para llevar una actividad eficiente en el ámbito nacional e internacional.

La Cámara de comercio de Cartagena contó en el año 1992 con una **CORPORACIÓN CENTRO DE INFORMACIÓN Y NEGOCIOS DE COMERCIO EXTERIOR TRADE POINT CARTAGENA DE INDIAS**. Cuyos objetivos³ eran:

Adecuar la infraestructura tecnológica e informativa del país a las exigencias del comercio internacional, servir como centro de negocios internacionales tanto a usuarios nacionales como extranjeros, identificar y poner en práctica procedimientos de

³Documento del Centro Empresarial CAMARA DE COMERCIO CARTAGENA

comercio exterior ágiles y novedosos, que contribuyan a la promoción de dicha actividad, servir como banco de información y de negocios de comercio exterior a usuarios nacionales y extranjeros, contribuir con su actividad al desarrollo económico integral de Cartagena, la Costa Atlántica y el País.

Este Centro estuvo conformado Administrativamente de la siguiente forma:

Su Órgano de dirección estuvo conformado por un representante del fundador con su respectivo suplente que será siempre seleccionado de las empresas que tengan contratos de vinculación, crear los cargos necesarios para la buena marcha del centro, así como fijarse las atribuciones correspondientes.

Teniendo en cuentas que las grandes empresas y PYMES de Cartagena requieren de un diseño de instrumentos que sirvan de soporte para aumentar los niveles de productividad que les permitan ser competitivos tanto en el ámbito local como en el extranjero hoy en día las empresas si cuentan con apoyos de los gremios como FENALCO, ANDI, ACOPI y entidades como PROEXPORT, FOMIPYME, COLCIENCIAS que brindan asesorías especializadas a los empresarios.

4. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

TIPO DE INVESTIGACION

El enfoque metodológico de esta investigación es de tipo analítico – descriptivo, teniendo en cuenta las encuestas aplicadas a los diferentes sectores empresariales de la ciudad de Cartagena de Indias y los conocimientos adquiridos en los diferentes módulos del minor en Negocios Internacionales; a través de esto, se plantea principalmente, determinar la viabilidad de crear un Centro de Servicios Empresariales y de Negocios Internacionales en la ciudad y proponer qué tipos de servicios deberán ofrecerse y cómo debe llevarse a cabo esta actividad para así brindarle a los empresarios de la ciudad un apoyo eficaz, que los haga más competitivos y poder así, participar en nuevos mercados.

4.2 POBLACION

El universo que considera la investigación es el conjunto de empresas ya sean grandes, medianas, pequeñas o micros localizadas en Cartagena y que pertenecen al Registro

Mercantil de la Cámara de Comercio de Cartagena; entre las cuales se encuentran para Marzo 31 del año 2002 un total de 7114 empresas de los diferentes sectores manufacturero, comercial y de servicios.

A continuación se presenta el total de empresas constituidas en la ciudad de Cartagena; teniendo en cuenta su tamaño, así:

Cuadro 1. Número de empresas según su tamaño localizadas en la ciudad de Cartagena.

CATEGORÍA	TOTAL DE EMPRESAS
Microempresas	6401
Pequeñas Empresas	508
Medianas Empresas	111
Grandes Empresas	94
TOTAL EMPRESAS	7114

Fuente: Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Cartagena.

La población compuesta por las empresas de la ciudad de Cartagena está conformada por negocios de los diferentes sectores o actividades comerciales ya sea de servicio, manufacturera o de comercio; a continuación se presenta un resumen detallado del total de empresas que conforman cada una de las actividades comerciales:

Cuadro 2. Composición de las empresas según su actividad comercial localizadas en la ciudad de Cartagena.

ACTIVIDAD DE LA EMPRESA	TOTAL DE EMPRESAS
Manufacturera	13
Comercial	91
Servicio	47
TOTAL EMPRESAS ENCUESTADAS	151

Fuente: Encuestas aplicadas.

4.3 MUESTRA

Se determinará una muestra estratificada, considerando el número de empresas constituidas legalmente en Cartagena, cuya distribución para el muestreo será proporcional a su participación de la siguiente forma:

Cuadro 3. Número de empresas consideradas para realizar la investigación.

CATEGORIA	TOTAL EMPRESA	PARTICIPACION (%)	T. MUESTRA
Microempresa	6401	89.98%	132
Pequeña EMP.	508	7.14%	10
Mediana EMP.	11	1.56%	3
Gran Empresa	94	1.32%	2
TOTAL EMPRESAS A ENCUESTAR			147

Fuente: Cálculo de los investigadores.

4.4 METODOLOGIA PARA DETERMINAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la población de las empresas legalmente constituidas en la ciudad de Cartagena es de 7114 (N). El tipo de muestra probabilística estratificado con un nivel de confianza de 95% y una $Z = 1.96$.

Se tuvo presente:

Máximo de error permisible del 2.04% (E).

Probabilidad de éxito por encuesta = 85%

Probabilidad de fracaso por encuesta = 15%

$N = 7114$. Población finita.

$$n = \frac{n^{\circ}}{1 + n^{\circ}/N} = n^{\circ} (Z * p * q / E)^2$$

$$n * (1.96 * (0.85) * (0.15) / 0.0204)^2 = 150.0620 = 150$$

$$n = 150.0620 / 1 + 150.0620 / 7114 = 146.9 = 147$$

Este resultado es el mínimo del tamaño que se requiere para obtener el nivel de confianza establecido para la investigación.

Para el desarrollo de esta investigación tomaremos el 100% de la población de empresas legalmente constituidas y registradas en la Cámara de Comercio de Cartagena, con su Registro renovado a Marzo 31 del 2002.

4.4.1 Técnicas de recolección y procesamiento de la información:

4.4.1.1 Información Primaria. La información primaria se recolectará a través de encuestas que sean diseñadas para las empresas de Cartagena; este es un cuestionario semiestructurado (Anexo A). Se aplicará este cuestionario a gerentes y / o propietarios de las empresas seleccionadas, o en caso tal, a una persona a la cual se le haya delegado dicha función.

4.4.1.2 Información Secundaria. Se utilizará una información obtenida de los centros de desarrollo empresarial ubicados en otras ciudades como Bogotá, Medellín y Barranquilla como estudios realizados por el DANE - sobre las dificultades de las exportaciones industriales, encuestas trabajadas en conjunto con la ANDI, ACOPI, CAMACOL, entre otras. También utilizaremos la teoría adquirida en el minor de negocios internacionales.

4.4.1.3 Procesamiento de la información. Los datos adquiridos estarán representados a través de gráficos y tablas de las diferentes variables que serán apoyo para determinar un análisis de la factibilidad de crear o no este centro de servicios empresariales.

5 ANÁLISIS DE LA OFERTA DE SERVICIOS EMPRESARIALES

En la actualidad las PYMES y grandes empresas de Cartagena cuentan con entidades y gremios que les brindan apoyo para el fortalecimiento de sus actividades manufactureras, comerciales y de servicio, entre otros.

Los empresarios pueden encontrar ayuda en diferentes instituciones que tienen como fin primordial hacer de las empresas fuente de desarrollo no solo a nivel regional sino nacional. Estos gremios e instituciones, tratan de defender los intereses de su sector para capacitar, servir, representar, promover y mantener un ambiente donde los negocios y los mercados se muevan mejor respondiendo a las necesidades del empresario cualquiera que fuese su actividad económica, o el tamaño de su empresa.

En este capítulo analizaremos los servicios empresariales que ofrecen los diferentes gremios e instituciones en la ciudad de Cartagena de Indias. Igualmente se analizará cómo se desempeñan otros centros de desarrollo empresarial constituidos en otras ciudades y cómo es el servicio que brindan a los empresarios; esto con el objetivo de conocer un poco cómo a través del tiempo se van liderando proyectos cuya finalidad es hacer un mundo de negocio más competitivo y aumentar la productividad de las empresas.

5.1 OFERTA INSTITUCIONAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE DESARROLLO EMPRESARIAL

Los empresarios de la ciudad de Cartagena cuentan con entidades de apoyo como el SENA, PROEXPORT, FOMIPYME Y COLCIENCIAS Instituciones constituidas con el objetivo de hacer empresas más competitivas y capacitarlas en aspectos técnicos, productivos, de diseño, entre otros, de tal manera que los rendimientos de las organizaciones se incrementen y se logre un desarrollo empresarial en el Caribe Colombiano.

Los programas que ofrecen estas instituciones a las empresas de la ciudad, el apoyo económico que brindan y demás aspectos importantes, confirman la preocupación de colaborar con empresas de la región. Las instituciones de programas y proyectos de fortalecimiento empresarial son:

5.1.1 Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA):

Esta entidad ofrece servicios de:

- Mejoramiento Continuo
- Programa Nacional de Implementación de Código de Barra
- Programa de Formación Agrupados
- Programa Nacional de Gestión de Calidad

5.1.1.1. Objetivo. Contribuir al incremento de la productividad y competitividad en empresas pertenecientes a cadenas productivas estratégicas y clusters a través de la ejecución de programas de mejoramiento continuo y de Direccionamiento estratégico.

5.1.1.2. Apoyo Económico. El apoyo será máximo de treinta millones. Para las empresas que sean seleccionadas como beneficiarias del programa, el SENA aportará un tope máximo de quince millones de pesos para el desarrollo del proyecto.

5.1.1.3. Monto de la Cofinanciación. Hasta treinta millones.

- Sena aporta el 50%, de los cuales un 15% corresponden a la Administración y el empresario un 50%.
- Contrapartida en especie (25%): salario de personal calificado que intervienen de manera directa en el proyecto.
- Compra de dispositivos e insumos (25%).

5.1.1.4. Proyectos Susceptibles de apoyo. Proyectos que financian:

- Desarrollo y mejoramiento de productos.
- Diseño y rediseño de productos.
- Diseño e implementación de estrategias.
- Mejoramiento de procesos productivos y de gestión.
- Implementación de sistemas y técnicas de mejoramiento (Reingeniería, Justo a Tiempo, Calidad Total, 5s, Kaizen, equipos de mejoras continuas, gestión integral).
- Gestión de la producción.
- Gestión de los esquemas de logística.
- Desintegración Vertical.

- Diseño y adopción de modelos integrales basados en el conocimiento.
- Asesorías para la implementación de sistemas⁴ CAD y CAM, y herramientas específicas de software aplicados a la producción.
- Aplicación de herramientas para el mejoramiento de la calidad.
- Referenciación competitiva (Benchmarking) que se derive en prácticas de mejoramiento continuo.

5.1.1.5. Rubros Financiados. Hasta treinta millones.

- Expertos nacionales e internacionales definidos como participantes en el proyecto.
- Honorarios de técnicos requeridos para el proyecto.
- Documentación y bibliografía exclusivamente en el proyecto que serán de propiedad del SENA.
- Capacitación especializada correspondiente al proyecto.
- Transferencia de resultados del proyecto al SENA.

5.1.1.6. Empresas Beneficiarias. Micros, pequeñas, medianas y grandes empresas productoras o comercializadoras de bienes y / o servicios pertenecientes a todos los sectores y regiones del país.

⁴Base de datos centro de documentación Cámara de Comercio Cartagena

5.1.2 Programa Nacional de Productividad y Competitividad (PROEXPORT):

5.1.2.1 Objetivo. Adaptar a la empresa a las nuevas condiciones del mercado, innovar sus productos y entre otras facilitar las posibilidades de desarrollarse tecnológicamente.

5.1.2.2. Apoyo económico. Existen líneas de crédito de redescuento con incentivos a la innovación tecnológica; hasta 200 millones de pesos (individuales) y 500 millones de pesos (colectivos).

5.1.2.3. Monto de la Cofinanciación. El programa nacional de productividad y competitividad cofinancia para las PYMES hasta el 70% y para las grandes hasta el 50%. El monto máximo es de mil salarios mínimos mensuales.

5.1.2.4. Proyectos Susceptibles de apoyo. Todo proyecto relacionado con:

- Fortalecimiento de la gestión
- Fortalecimiento de la capacidad Tecnológica
- Sistema de información para proyectos de gestión gerencial, innovación y desarrollo tecnológico.
- Capacitación de nuevas tecnologías.

5.1.2.5. Rubros Financiables.

- Personal Técnico, nacional e internacional.
- Diseño de bienes de capital que incluyan innovación tecnológica.

- Materia Prima para llevar a cabo ensayos (no se cofinancia).
- Diseño y desarrollo de software.
- Contratación de servicios tecnológicos.
- Contratación de consultorías especializadas.
- Inteligencia de Mercados.
- Asistencia a Seminarios y a cursos especializados en el exterior.
- Misión y pasantías empresariales fuera del país.
- Conexión a redes telemáticas para transferencia de tecnología.
- Gastos de patentamiento o registro de la propiedad intelectual.
- Gastos de participación en ferias o eventos para promover las exportaciones.
- Documentación y bibliografía directamente relacionada con el proyecto.
- Material para la promoción y la difusión de los resultados del proyecto.
- Adquisición de materia prima, de ensayo, prototipos y equipos de laboratorio (no se cofinancian).

5.1.2.6. Empresas Beneficiarias. Exportadoras directas que conformen clusters.

5.1.3. Fondo Colombiano de Modernización y Desarrollo Tecnológico (FOMIPYME):

5.1.3.1. Objetivo. Otorgar incentivos a programas, proyectos y actividades dirigidas al desarrollo tecnológico y al fomento y promoción del sector micro, pequeño y mediano empresarial.

5.1.3.2. Apoyo Económico. Hasta 1250 salarios mínimos para la micro y hasta 2100 salarios mínimos para las Pymes.

5.1.3.3. Monto de Cofinanciación. Hasta el 65% del valor total del programa, proyecto o actividad aprobado por el concejo administrador. No superará 1250 salarios mínimos vigentes para las micros y de 2100 salarios mínimos para las Pymes.

5.1.3.4. Proyectos Susceptibles de Apoyo. Proyectos relacionados con:

- Fortalecimiento de la capacidad tecnológica.
- Sistemas de Información
- Capacitaciones.
- Asistencia Técnica y fomento y promoción.

5.1.3.5. Rubros Financiados.

- Rubros de programas, proyectos y actividades involucradas en la modernización y desarrollo tecnológico de la MIPYME.
- Diseños de equipos de producción, de productos y de procesos que incluyan innovación tecnológica.
- Diseños y desarrollo de software.
- Contratación de servicios tecnológicos.
- Contratación de consultorías especializadas.
- Capacitación para la formulación e implementación de proyectos empresariales.
- Investigación en estudios de mercadeo, comercialización y marketing.
- Capacitación en programas de salud ocupacional y riesgos profesionales.

- Capacitación y actualización del talento humano.
- Accesos a nodos especializados y redes telemáticas y adquisición de información para transferencia de tecnología.
- Gastos de planteamiento o de registros de propiedad intelectual.
- Gastos de participación en ferias y eventos nacionales e internacionales.
- Gastos de normalización, certificación y similares.
- Publicación estrictamente relacionada con el programa, proyecto o actividad, en medio impreso o mediante tecnología de la información.
- Hasta el 10% del total de los gastos indirectos del programa, proyecto o actividad.

5.1.3.6. Empresas Beneficiarias. Micros y Pymes, ONG's, gremios, y productivos, concejos regionales, Carces, instituciones educativas, y sector solidario.

5.1.4 Convocatorias para Programas de Investigación e Innovación (COLCIENCIAS):

5.1.4.1. Objetivo. Promover el avance científico y tecnológico, incorporar la ciencia y la tecnología a los planes y programas de desarrollo económico y social del país y formular planes de ciencia y tecnología para el mediano y el largo plazo. También establece los mecanismos de relación entre las distintas actividades de desarrollo científico y tecnológico y las que, en los mismos campos, realicen la universidad, la comunidad científica y el sector privado colombianos y el mismo Colciencias

5.1.4.2. Monto de la Cofinanciación. Hasta 500 salarios mínimos. Pymes hasta el 70% y las grandes empresas hasta el 50%.

5.1.4.3. Proyectos Susceptibles de Apoyo. Proyectos que requieran innovación tecnológica.

5.1.4.4. Rubros Financiables.

- Personal Técnico.
- Compra o arrendamiento de equipos
- Diseño, construcción, materiales prototipo.
- Capacitación Tecnológica.
- Misión y Pasantías.
- Diseño, construcción bienes de capital.

5.1.4.5. Empresas Beneficiarias. PYMES y grandes empresas.

5.2 OFERTA DE SERVICIOS EMPRESARIALES DE LOS GREMIOS DE CARTAGENA

Además del apoyo de las instituciones anteriormente nombradas hacia las empresas; se cuenta con servicios empresariales ofrecidos por gremios como FENALCO, ANDI, ACOPI Y CAMARA DE COMERCIO. Estos, tienen como objetivo fundamental

trabajar para el crecimiento y desarrollo económico. Las empresas afiliadas a cualquiera de estos gremios obtendrán beneficios varios que les servirá de herramienta para crecer y aumentar su rentabilidad; gracias al apoyo de entidades como estas muchas empresas encuentran respaldo para realizar sus actividades y lograr mejores resultados, de esta manera se llega a afianzar el funcionamiento del comercio en general, en especial el de la ciudad de Cartagena de Indias.

A continuación se explican los servicios que ofrecen los gremios quiénes son sus clientes y cuántos afiliados poseen actualmente cada uno de estos gremios en el Distrito de Cartagena.

5.2.1 Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO):

5.2.1.1 Servicios. Ofrecen servicios como:

- Representación gremial.
- Desarrollo comercial
- Servicios comerciales (Precrédito, fenal cheque, información comercial).
- Asesorías jurídicas y contables.
- Servicios de marcas y patentes.
- Capacitaciones (Diplomados, seminarios y cursos)
- Publicaciones.
- Alquiler de salones.
- Servicio para selección del personal.
- Fenal club (descuentos y promociones).

5.2.1.2 Clientes. Todas las personas naturales y jurídicas que se afilien.

5.2.1.3 Número de Empresas Afiliadas. 230

5.2.2 Asociación Nacional de Industriales (ANDI):

5.2.2.1 Servicios. Presta servicios como:

- Representación gremial, nacionales e internacionales.
- Desarrollo e información del sector industrial.
- Cuadernos de industria y de coyuntura económica.
- Boletines especializados en los diferentes sectores.
- Informes mensuales de la industria (encuestas de opinión industrial conjunta).
- Biblioteca, publicaciones.
- Alquiler de salones y equipos.
- Asesorías y representación en asuntos económicos, jurídicos, tributarios, de comercio exterior, ambientales y sociales.
- Capacitaciones.

5.2.2.2 Clientes. Empresas de los sectores industrial, comercial, alimentos, textil, agroindustrial y de servicios.

5.2.2.3 Número de Empresas Afiliadas. 64

5.2.3 Asociación Colombiana de Productores Industriales (ACOPI):

5.2.3.1 Servicios. Su portafolio de servicio es:

- Boletín de actualidad empresarial.
- Coordinación del documento intergremial.
- Desayuno de trabajo con empresarios.
- Convenio con el SENA para temas de formación empresarial.
- Jornadas tecnológicas para PYMES.
- Convenios con universidades para capacitación e investigación.
- Presentación cátedra empresarial.

5.2.3.2 Clientes. Pequeñas y medianas empresas.

5.2.3.3 Número de Empresas Afiliadas. 66

5.2.4 Cámara de Comercio de Cartagena:

5.2.4.1 Servicios. Presta los siguientes servicios:

- Registro Mercantil.
- Registro único de proponentes.
- Registro de entidades jurídicas sin ánimo de lucro.
- Servicio de los registros.
- Desarrollo regional.
- Comercio Exterior: Sistemas de información de comercio exterior.

- Ferias y reuniones de mercados e inteligencia de mercados.
- Programas de creación y fortalecimiento de empresas: programas para microempresarios de la tienda, apoyo a las pymes, atención a nuevas empresas, jornadas de crédito produciribe Bolívar.
- Formación empresarial.
- Afiliados.
- Estudios económicos y sociales.
- Cuadernos de coyuntura económica y social.
- Estudios de mercados.
- Centro de documentación.
- Publicaciones.
- Alquiler de salones y equipos.

5.2.4.2 Clientes. Personas naturales, personas jurídicas y entidades sin ánimo de lucro, microempresas, pequeñas, medianas y grandes empresas.

5.2.4.3 Número de Empresas Matriculadas y Reconovadas a Marzo 31 de 2002.

Micro: 6401, Pequeñas: 508, Medianas: 111 y grandes: 94.

5.3 OFERTA DE OTROS CENTRO DE PROMOCION Y DESARROLLO EMPRESARIAL DEL PAIS

En ciudades como Bogotá, Medellín y Barranquilla se ha venido trabajando con centros empresariales con características similares al que se plantea crear en la ciudad de Cartagena.

Para comprender un poco este proyecto se describe las características fundamentales de estos centros y servicios empresariales a nivel nacional y como están operando en sus respectivas ciudades.

5.3.1 Centro Empresarial de Bogotá:

La Cámara de Comercio de esta ciudad cuenta con un centro de consultorías especializadas; dentro del departamento de desarrollo empresarial; este centro funciona de la siguiente manera:

5.3.1.1 Objetivo. Desarrollar y promover servicios de consultorías especializadas en las empresas como un medio facilitador de la productividad y competitividad empresarial.

5.3.1.2 Mercado Objetivo. Todas las empresas que cumplan con los siguientes criterios: Tener un nivel de activos totales entre los \$150 y \$ 4600 millones, No pertenecer a un grupo empresarial, Ser una entidad con animo de lucro, Capital 100% nacional.

5.3.1.3 Áreas Estratégicas. Aseguramiento de calidad y certificación, Diseño industrial, Desarrollo de la capacidad exportadora, Planeación estratégica, Internet y comercio electrónico, Producción, Gestión financiera.

5.3.1.4 Procedimiento Técnico:

5.3.1.4.1 Visitas. Tiempo oportuno de la visita: 3 días, Entrevista directa con el gerente de la empresa, la visita inicial debe contemplar un prediagnóstico para identificar las necesidades reales en cada una de las especialidades.

5.3.1.4.2 Propuesta. Debe cumplir con la ficha técnica del producto establecida por el Centro de Desarrollo Empresarial.

Estructura básica de la propuesta: Justificación del tema a desarrollar en la empresa, Objetivos generales y específicos; alcance, Metodología, Productos esperados, Cronograma de actividades con su correspondiente hora de inicio y finalización, Duración (horas) y valor hora consultor, si se hace uso de outsourcing se debe incluir en la metodología.

Presentación de la propuesta tanto al empresario como al consultor de Centro de Desarrollo Empresarial en un tiempo máximo de 3 días.

5.3.1.4.3 Seguimiento. El número de informes depende de la duración del proyecto, El informe final debe llevar anexa una carta por parte del empresario donde conste que recibe satisfactoriamente el servicio, los informes deben ir firmados tanto por el consultor como por el empresario cada una de las copias de este, se debe entregar copia del informe al empresario y al consultor interno del Centro de Desarrollo Empresarial.

Una vez entregado y aprobado el informe por CDE (3 días) puede pasarse la cuenta de cobro o factura correspondiente.

5.3.1.5 Procedimientos Administrativos:

5.3.1.5.1 Requisitos para ingresar como Consultor. **Debe demostrar experiencia en la especialidad de por lo menos 1 año.**

Diligenciar completa y claramente el formulario de inscripción, incluyendo en referencias laborales: Empresa, jefe encargado, cargo, departamento y teléfono.

Si no es posible verificar los datos inscritos, se dará rechazo inmediato. Una vez seleccionado o aplazado el consultor recibirá la respuesta respectiva.

5.3.1.5.2 Contratación. Una vez aceptada la primera propuesta por parte del empresario, el consultor debe cancelar el valor de la inscripción al programa (50.000 mas IVA) y hacer entrega del recibo a Desarrollo Empresarial.

Debe firmar el código de ética del consultor. Las firmas de los contratos (original y dos copias) son responsabilidad del consultor y debe entregarlos en CDE.

Es responsabilidad directa del consultor la adquisición de la póliza correspondiente a todo contrato superior a \$5.000.000.

Las pólizas se deben registrar a nombre de particulares e incluyendo la cláusula compromisoria que se encuentra en la cláusula Décima tercera: pólizas; parágrafo primero del contrato.

5.3.1.5.3 Aporte. Es un porcentaje que se descuenta sobre el valor total del contrato con el fin de cubrir los gastos administrativos y comerciales del programa.

8% cuando la CCB vincula la empresa al programa.

4% cuando el consultor vincula la empresa al programa.

Este porcentaje debe ser incrementado por el consulto en el valor de la propuesta.

5.3.1.5.4 Prórroga. Es la garantía para la terminación exitosa de los proyectos siendo un mecanismo de apoyo más no de dilatación en la ejecución. Solo se aprueba si es necesaria.

Requisitos para la prórroga:

Solicitud con 30 días de anticipación.

Debe estar debidamente sustentada y aprobada por el empresario y el consultor.

Informes al día.

Presentación del nuevo cronograma.

Visita previa del consultor de la CCB.

Máximo 2 meses de prórroga, excepto para calidad (4 meses).

Extensión de pólizas.

Excepciones discutidas en comité.

5.3.1.5.5 Facturación. Una vez aprobado el informe ya sea parcial o final por parte del CDE, el consultor debe presentar la factura y el número de pago para radicarla.

Pasados 8 días hábiles, el CDE se comunicará con el consultor para autorizar el retiro del cheque.

5.3.2 Centro Empresarial de Antioquia:

El centro de Desarrollo Empresarial Antioquia, Programa Banco Interamericano de Desarrollo, CDE hace parte del Programa de Centros de Desarrollo Empresarial que el BID viene impulsando en Colombia y en otros países latinoamericanos. Para su constitución se han unido la Universidad EAFIT, ACOPI, Seccional Antioquia y la Cámara de Comercio de Medellín, logrando el apoyo de la Alcaldía de Medellín, con la Comisión para el Empleo de Medellín y la Gobernación de Antioquia.

El propósito del CDE es contribuir al mejoramiento de los niveles de productividad y competitividad de la pequeña y mediana empresa, mediante la dinamización del mercado de servicios de asesorías, consultorías, asistencia técnica, formación, información, difusión e innovación de tecnología⁴. El organismo operador del CDE, por delegación de las demás instituciones, es la Universidad EAFIT, en cuyo campus están localizadas sus oficinas. Inicialmente cuenta con el apoyo financiero del BID, a través del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), recursos que sirven para transformar las necesidades empresariales en demandas efectivas por servicios de consultoría y formación en gestión, para lo cual otorga unas subvenciones diferenciales según el tipo de servicio, el tamaño de la empresa y el año de realización.

5.3.2.1 Objetivos. Ampliar la cobertura de servicios de consultorías y capacitación empresarial dirigido a las Pymes Antioqueñas propendiendo por la articulación de los sistemas productivos locales, induciendo, canalizando y organizando la demanda y optimizando la oferta existente, a través de los mecanismos de mercados⁵.

5.3.2.2 Portafolio de Productos y Servicios:

- Área de difusión y promoción.
- Área de servicio individualizado de innovación.
- Área de acciones colectivas.
- Área de formación y capacitación.

5.3.2.3 Empresas Beneficiarias. Empresa legalmente constituidas, de todos los sectores económicos, con más de 10 y menos de 200 trabajadores, activos brutos inferiores a 2.600 millones de pesos que no estén participadas por otras empresas en mas de un 30%.

5.3.3 Centro de Competitividad del Caribe Colombiano (PRODUCARIBE):

5.3.3.1 Visión. Convertirse en el referente obligado para acompañar los procesos de regionalización del desarrollo y competitividad en la Región Caribe Colombiana.

⁵Domumentación CDE Antioquia

5.3.3.2 Misión. Integrar y coordinar los esfuerzos públicos y privados, en el ámbito nacional e internacional, dirigidos a la construcción y fortalecimiento de la capacidad productiva y competitiva del Caribe Colombiano, así como la transferencia y el desarrollo de programas y servicios a las empresas en las áreas de gestión, modernización, adaptación, innovación y desarrollo tecnológicos, de manera que se puedan insertar con éxito en los mercados mundiales.

Los servicios que PRODUCARIBE ofrecen son los siguientes:

5.3.3.2 Iniciativas Empresariales. PRODUCARIBE apoya la creación de nuevas empresas y promueve la atracción de inversiones para la Región.

A través del programa de *Iniciativas Empresariales* facilita la articulación de las empresas y empresarios con instituciones como Incubar del Caribe, la cual respalda la conformación de empresas de base tecnológicas; Jóvenes Emprendedores Exportadores, cuyo objetivo es incentivar a los jóvenes recién egresados para que desarrollen actividades productivas con miras a la exportación; y de igual manera, sirve de enlace para que la gestión de ACTUAR, FEDECARIBE, PRO BARRANQUILLA y otras ONG'S beneficie de manera directa al sector empresarial de la Región.

En esa labor de apoyo y seguimiento a la empresa resulta de gran importancia la gestión que se realiza con las universidades de la Región para canalizar la búsqueda de recursos para proyectos de innovación tecnológica, bajo la modalidad de vinculación Universidad- Empresa.

5.3.3.3 Proyectos de Innovación y Desarrollo Tecnológico. La innovación y el desarrollo tecnológico con estrategias centrales que impulsan el crecimiento de los negocios y que se basan en una cultura organizacional que, a su vez, se fundamenta en el conocimiento y en las nuevas capacidades empresariales para conquistar y permanecer en mercados competitivos.

El servicio de *Proyectos de Innovación y Desarrollo Tecnológico* de PRODUCARIBE está orientado a apoyar iniciativas empresariales y/o personales, es decir, brindar respaldo para la identificación, formulación, presentación y búsqueda de recursos de cofinanciación a proyectos o ideas innovadoras con alto contenido de desarrollo tecnológico los proyectos de innovación se clasifican en cuatro categorías:

- **Innovación en Gestión:** en esta categoría se incluyen los proyectos que posibilitan el mejoramiento de la productividad, a través de la adopción de técnicas de mejoramiento continuo, control de la calidad, organización del trabajo y la excelencia gerencial.

- **Innovación en Procesos:** se manejan proyectos orientados a introducir mejoras en los procesos productivos y que, por consiguiente, conducirán a las empresas a un positivo incremento de su productividad, mejoramiento de la calidad y un manejo responsable y respetuoso de la relación producción- ambiente.

- **Innovación en Productos:** los proyectos que se incluyen en esta categoría, se orientan, básicamente al diseño y elaboración de nuevos productos, con características que garanticen un exitoso posicionamiento en los mercados
- ampliados y que, al mismo tiempo, eleven la competitividad de las unidades productivas.

- **Innovación en Servicios Tecnológicos y Capacitación:** se incluyen aquí todos aquellos proyectos orientados a introducir un servicio tecnológico, o a capacitar personal, con miras a mantener un mayor control sobre los procesos de producción, y de esta manera, garantizar al empresario una permanente disposición al cambio y a la búsqueda de la competitividad empresarial.

5.3.3.5 Asistencia Técnica. PRODUCARIBE brinda apoyo técnico, teniendo en cuenta programas de mejoramiento como:

- **Aseguramiento de la Calidad:** Asistencia para la implementación de sistemas de aseguramiento de la calidad con miras a obtener las certificaciones:
 - ISO 9.000.
 - ISO 14.000.
 - QS, Quaity Stardar.
 - Buenas Practicas en Manufactura.
 - HACCP para industria de alimentos.

Consultoría de expertos en aseguramiento de calidad, que han implantado estos sistemas en muchas empresas y han logrado su certificación. Apoyo para la consecución de recursos de cofinanciación.

- **Mejoramiento Continuo:** Diseño de proyectos de mejoramiento continuo en las empresas pequeñas, medianas o grandes, con el fin de incrementar la productividad, mediante la aplicación de las técnicas de Kaizen, Gemba Kaizen, 5s, entre otras.
Asesorías para el aumento de la producción a través de la optimización de los recursos con los que cuenta actualmente su empresa.

- **Diagnóstico Integral de Competitividad:** este servicio permite desarrollar un mapa de competitividad, con la ayuda de un software especializado, en el que se incluyen ocho áreas de la empresa a saber:
 - Recursos humanos.
 - Planeación estratégica.
 - Gestión ambiental.
 - Comercialización.
 - Producción y operaciones.
 - Contabilidad y finanzas.
 - Aseguramiento de la Calidad.
 - Sistemas de información.

5.3.3.6 Proyectos de Competitividad Sectorial. PRODUCARIBE reconoce la importancia de las concentraciones gráficas como sustento de las ventajas competitivas para el éxito de un sector o varios sectores productivos en particular dentro de una nación.

Con el objeto de racionalizar los recursos existentes y optimizar la oferta tecnológica en función de las potencialidades de la Región Caribe, bajo la óptica de las aglomeraciones, PRODUCARIBE tiene entre sus logros e inicio de gestiones encaminadas a la identificación, sensibilización y organización de un grupo de empresas relacionadas por usos finales, pertenecientes a los *macro clusters* de mayor potencial en el caribe colombiano, dentro de las cuales están:

- **Manufacturas Metalmecánica:**
 - Elementos y piezas bajo proceso de fundición.
 - Enfriados y congeladores horizontales y verticales.

- **Bebidas y Alimentos:**
 - Lácteos.
 - Hortofrutícola.
 - Oleaginosas.

- **Plásticos:**
 - Envases y empaques.
 - Artículos para el hogar.

5.3.3.7 Beneficios. Al establecer contacto con PRODUCARIBE, las empresas del Caribe colombiano obtienen respaldo, asesorías, capacitación y acompañamiento en sus propósitos de crecimiento y búsqueda de mejor desempeño.

Articula acciones con entidades regionales y nacionales en provecho de las empresas.

Propende por la búsqueda de mayores beneficios para los proyectos que se realicen a nivel regional, nacional e internacional.

Ofrece respaldo a la empresa, ya que cuenta con el apoyo de entidades regionales y nacionales.

Facilita la obtención de financiación y brindar asesorías especializada para el desarrollo de planes exportadores y presentación de proyectos de innovación y desarrollo tecnológico.

5.3.4 Colombia Empresarial.com (CONFECAMARAS):

5.3.4.1 Objetivos:

- Mantener la unión y la integración de las Cámaras de Comercio.
- Promover la construcción de la Comunidad Empresarial.
- Promover el desarrollo de una cultura de paz y convivencia.
- Articular lo público y lo privado desde las regiones.
- Lograr temas comunes de desarrollo regional.
- Mantener el manejo de los registros con transparencia y confiabilidad.

5.3.4.2 Visión. En el año 2005 Confecámaras habrá contribuido a consolidar un Sistema Nacional de Cámaras de Comercio, eficiente, ágil, sostenible y transparente reconocido nacional e internacionalmente como líder del desarrollo del País.

5.3.4.3 Misión. Ser la organización gremial de representación que impulsa la creación del Sistema Nacional de Cámaras de Comercio, para contribuir al desarrollo del País.

5.3.4.4 Portafolio de Servicios. Ofrece servicios como:

- Asesoría y diseño en la creación de la página Web (página principal más las páginas enlazadas que usted desee publicar)
- Dominio propio en Internet –URL-:
(www.nombre_de_la_cámara_de_comercio.org.co) ó
(www.nombre_de_su_empresa.com.co)
- Dominio directo de Confecámaras
(www.confecamaras.org.co/nombre_de_la_cámara_de_comercio.) ó
(www.confecamaras.org.co/nombre_de_su_empresa.com.co)
- Servicio de *hosting* anual para su página Web, es decir, publica su página por un tiempo determinado en nuestro servidor, con un espacio de disco duro de hasta 50

Megas, para que sus posibles clientes y usuarios puedan visitarla desde cualquier parte del mundo.

- Actualización permanente de su página hecha directamente por Confecámaras con nuestros estándares integrales de asesoría en este campo o Mantenimiento de su página efectuado directamente por usted habilitando para ello el sistema de transferencia de archivos FTP.
- Versión en Inglés de su Web Site para que pueda verse en ambos idiomas.
 - Vínculo directo desde la página principal de Confecámaras a su sitio Web.

- Banco de imágenes de m de imágenes de más de 2.000.000 de motivos *clip Art.* y fotografías digitales.
- Inscripción de su página Web en los cuatro motores de búsqueda más importantes a nivel mundial y en los portales de Internet más representativos.

5.3.4.5 Empresas Beneficiarias. Todas las empresas legalmente constituidas y registrada en la cámara de su respectiva ciudad, y que suministre los siguientes datos:

- Tipo de organización.
- Clase de identificación.
- Nit, cedula o extranjería.
- Razón social, nombre.
- Dirección.
- Teléfono.
- Apartado aéreo.
- Fax.
- Matrícula mercantil.
- Actividad económica.
- Representante legal.
- Fecha de matricula.
- Fecha de renovación.
- Matrícula de propietario.

5.3.4.6 Soportes y Asesorías. CONFECAMARAS no sólo le ofrece la posibilidad de contar con un dominio propio (URL) para su página, sino también todo el soporte y la asesoría para que su página se convierta en una verdadera opción comunicativa para su organización. Para ello su oferta incluye:

- **Riqueza de contenido:** Lo primero y más importante es que su sitio Web sea rico en contenido, no saturado. Sugieren sobre la información suministrada por su organización, posibles alternativas que hagan realidad este objetivo.
- **Corrección de estilo y edición de la información:** La información de su página Web debe ser integral y no debe presentar ningún tipo de error, cuestión muy común en sitios Web que son diseñadas sin estándares profesionales.
- **Organización:** La página Web debe ofrecer a sus visitantes las herramientas necesarias para facilitar la navegación (propias de los medios interactivos). Antes de iniciar el diseño de su página se planifica el flujo de la información, se identifica cómo pueden enlazarse las áreas de su contenido y se prevé cómo se moverán los usuarios por el sitio.
- **Liderazgo y recordación:** El Web es un entorno que se mueve rápido y es muy competitivo. Se ofrece la creación de sitios Web de calidad, resultado del esfuerzo, planificación y creatividad del recurso humano que CONFECAMARAS pone a su disposición.

6. ANÁLISIS DE LA DEMANDA DEL CENTRO DE SERVICIO EMPRESARIAL Y DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

En la actualidad las empresas de la ciudad de Cartagena presentan problemas diferentes en variables que son importantes para su crecimiento como son la Gestión Tecnológica, Gestión Empresarial, Comercio Exterior, Diseños de Productos y Servicios.

Estos aspectos hacen que la imagen y competitividad de las empresas disminuya, esto sin tener en cuenta la actividad económica de las empresas ya sea de servicios, comercial o manufactureras.

Para el mejoramiento de estas variables es necesario buscar el apoyo que les brinda los Centros de Servicios Empresariales para que las empresas sigan creciendo y sean competitivas en el mercado nacional, local e internacional.

En el presente capítulo se analiza el perfil de las empresas que demandarían los servicios del Centro Empresarial y demás aspectos que serán relevantes para la creación del mismo.

6.1 PERFIL DE LAS EMPRESAS QUE DEMANDARAN LOS PRODUCTOS DEL CENTRO EMPRESARIAL Y DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

La alta competitividad esta absorbiendo las empresas, ya sean Micros, Pequeñas, Medianas o Grandes organizaciones; por esto la existencia de apoyo de Centros de Servicios Empresariales se vuelve una herramienta clave para los empresarios de la Costa Caribe y a nivel Nacional.

Es claro, que hay empresas que tienen razones muy poderosas que las obligan a buscar apoyo en Instituciones y Gremios que le permitan incrementar su productividad y competitividad.

En la encuesta de opinión industrial conjunta realizada por la ANDI se ve reflejado el comportamiento negativo de las exportaciones industriales, el clima de negocio, los problemas de demanda, inseguridad y rentabilidad y las dificultades de los socios comerciales. Panorama empresarial que se vive en las organizaciones hoy en día, y que no es ajeno a ningún comerciante, quien cada vez encuentra menos actividades que le permita generar valor agregado a su servicio y/o producto, esto con el fin último de mantenerse en el mercado y ser líder del mismo.

El perfil de las empresas que demandarían nuestros servicios serian:

- Empresas que posean espíritu emprendedor, es decir que deseen salir a nuevos mercados.

- Empresas que debido a la crisis comercial en los últimos años quieren buscar nuevas alternativas para progresar y sobrevivir en el mercado.
- Empresas que aplican permanentemente el Kaizen (mejoramiento continuo).
- Empresas que presentan ineficiencias en algunas áreas administrativas ya sean mercadeo, comercio exterior, finanzas etc.
- Empresas legalmente constituidas con mínimo un 1 (año) de funcionamiento en el mercado.
- Empresa cuyos directivos y personal asuman un compromiso de cambio, incluyendo una misión global que le permita optar una perspectiva o consolidación de estrategias competitivas.
- PYMES con capacidad de exportación o que considere procesos de mejoramiento que les permita obtener oportunidades reales para iniciar exportación.
- Empresas con sostenibilidad económica básica que permita llevar acabo este proceso de mejora.

Sin importar el tamaño de empresa y su actividad comercial, todas en absoluto presentan deficiencias en algún proceso o área específica que viendo el apoyo de entidades de esta índole como lo es el Centro de Servicios Empresariales se involucran en un compromiso de cambio para incrementar la productividad y competitividad, volviéndose en pilares fundamentales para iniciar operaciones con el Centro de Negocios Internacionales.

Seguidamente se verá un cuadro donde se clasifican las empresas por su tamaño; según el número de activos y empleados que esta posea, veamos:

Cuadro 4. Clasificación de las empresas de Cartagena.

Tamaño Empresa	Total Activos (Millones)	N° de Empleados	N° Empresas
Grandes	Entre \$4.800.000.001 y más	Mayor 200	94
Medianas	\$4.800.000.000 \$1.600.000.001 a	De 51 a 200	111
Pequeñas	\$1.600.000.000 a \$160.320.000	De 11 a 50	508
Micro	Entre \$160.319.999 y menos	De 1 a 10	6401

Fuente: ley 590 de 2000, Art. 2. Cálculos para el 2002 por el CDI de la Cámara de Comercio.

6.2 UNIVERSO EMPRESARIAL

Cartagena cuenta con un total de 7.114 empresas (Ver Tabla 4) legalmente constituidas y registradas en la Cámara de Comercio. Empresas de los diferentes tamaños y actividades comerciales presentan deficiencias en la parte Tecnológica, Contable, Financiera, Administrativa, Recursos Humanos; y demás áreas que si se llevar un plan que aporte al desarrollo y ejecución de las empresas de Cartagena, seguramente emitirá el siguiente resultado.

Analizando la población de empresas localizadas en la ciudad, observamos la participación de las Micros es de un 89.97% y de las Pymes de un 8.70% esto muestra la existencia de un mercado representativo que posiblemente demandarían los servicios del Centro de Servicios Empresariales.

Teniendo en cuenta este universo empresarial, notamos que el centro de servicios empresariales y de negocios internacionales podrá gestionar una actividad estratégica que busque beneficiar a todas las empresas de Cartagena, desde la parte administrativa, mercadeo hasta una gestión financiera, todo esto con el objetivo único de mejorar la actividad comercial en esta ciudad.

**7. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS EMPRESARIALES TECNICOS,
TECNOLOGICOS Y DE NEGOCIOS INTERNACIONALES QUE DEMANDAN
LAS EMPRESAS**

El Centro de Desarrollo Empresarial será una corporación creada con la participación de los gremios de la ciudad y el soporte técnico y académico de la Corporación Universitaria Tecnológica de Bolívar, la cual ofrecerá los siguientes servicios:

- Servicios de asesorías y consultoría en:

- a) Asistencia técnica.
- b) Asesoría en innovación y desarrollo tecnológico.
- c) Asesoría en negocios internacionales.
- d) Estudio de mercados.
- e) Asesorías en áreas administrativas y financieras.
- f) Asesoría en manejo de personal.

Por medio de las encuestas realizadas los empresarios de la ciudad de Cartagena tienen preferencia por los siguientes servicios: estudio de mercados ya que los empresarios sienten la necesidad de conocer que tipo de producto o servicios le gustaría recibir al cliente, administrativa y financiera ya que los empresarios necesitan conocer sobre

estas áreas para un buen funcionamiento de sus empresas; ejemplo de esto son los negocios internacionales; los empresarios le interesa que su producto y/o servicios se conozcan en otros países para de esta forma ser competitivos e ingresar a nuevos mercados y las asesorías de innovación ya que para ser competitivos en los mercados es necesario crear productos nuevos que satisfagan las necesidades del cliente.

- Servicios de Consultoría de diseño:

- a) Identidad corporativa.
- b) Embalaje y empaque.
- c) Diseño de producto.
- d) Diseño de proceso.
- e) Diseño de puestos de trabajo.

Según las encuestas realizadas las consultorias más solicitadas por los empresarios de la ciudad de Cartagena, son aquellas relacionadas con el embalaje y empaque de productos para así entregar a sus clientes productos en condiciones optimas y excelente calidad.

- Asesorías en innovación y desarrollo tecnológico en proyectos de:

- a) Innovación en gestión de proyectos.
- b) Innovación en procesos.
- c) Innovación en productos.
- d) Innovación en servicios.

Los empresarios ven la necesidad de recibir asesorías en Innovación de Servicios ya que por medio de esta variable la empresa tiende a ser competitiva en el mercado.

- Asesorías en negocios internacionales:

- a) Asesorías para la formulación del plan exportador.
- b) Inteligencia de mercado.
- c) Procedimientos para importación y exportación de productos y servicios.

Para que las empresas de Cartagena sean competitivas en otros países es importante que realicen una inteligencia de mercados para de esta forma conocer cual es el mercado objetivo para luego realizar el plan exportador de dicho producto.

- Asesorías en Capacitaciones:

- a) Desarrollo de la gerencia
- b) Finanzas y contabilidad
- c) Comercio Exterior
- d) Derecho Laboral
- e) Formulación y Evaluación de Proyectos
- f) Marketing y Ventas
- g) Gestión de negocios

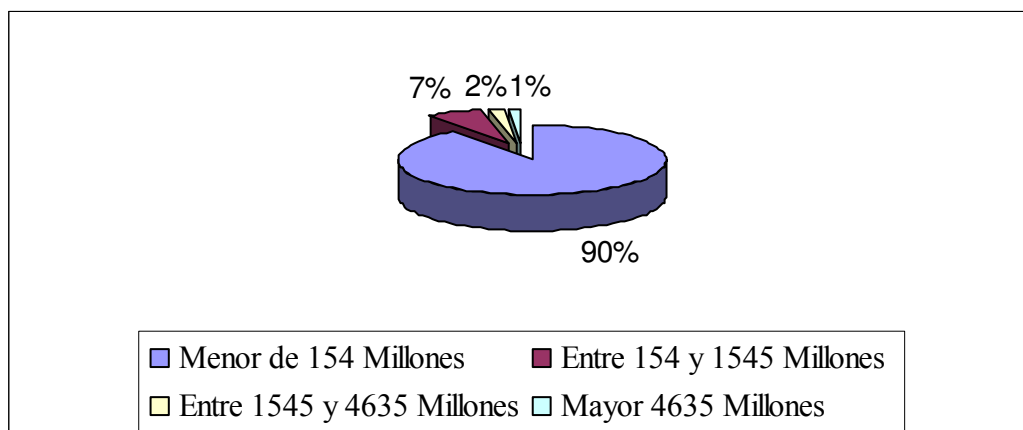
Los empresarios les gustaría recibir por parte del Centro de Servicios Empresariales capacitaciones en desarrollo de la gerencia para buscar la manera correcta de gerenciar sus respectivas empresas; en especial, en el área de contabilidad y finanzas ya que es necesario para conocer el estado real de las empresas. Por otro lado, se analiza que Marketing y Ventas se vuelven herramienta indispensable para las organizaciones con el fin de entrar al mercado con excelentes estrategias publicitarias que permitan lograr un posicionamiento del producto y / o servicio en el mercado nacional e internacional.

7.1 DATOS ESTADISTICOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS PARA LA PREFACTIBILIDAD DE LA CREACION DEL CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

1. Clasifique su empresa según el rango de activos.

Clasificación	Total Empresas	Porcentaje
Menor de 154 Millones	136	90,07%
Entre 154 y 1545 Millones	10	6,62%
Entre 1545 y 4635 Millones	3	1,99%
Mayor 4635 Millones	2	1,32%
Total Empresas Encuestadas	151	100,00%

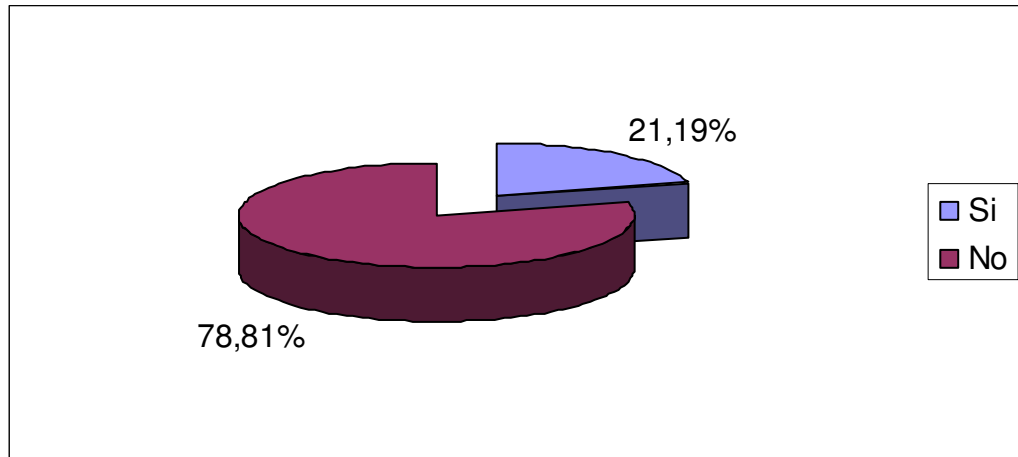
Figura 1. Clasificación según activo



1.1 ¿Está usted afiliado a algún gremio de la ciudad?

Opinión Empresario	Total Empresas	Porcentaje
Si	32	21,19%
No	119	78,81%
Total Empresas Encuestadas	151	100,00%

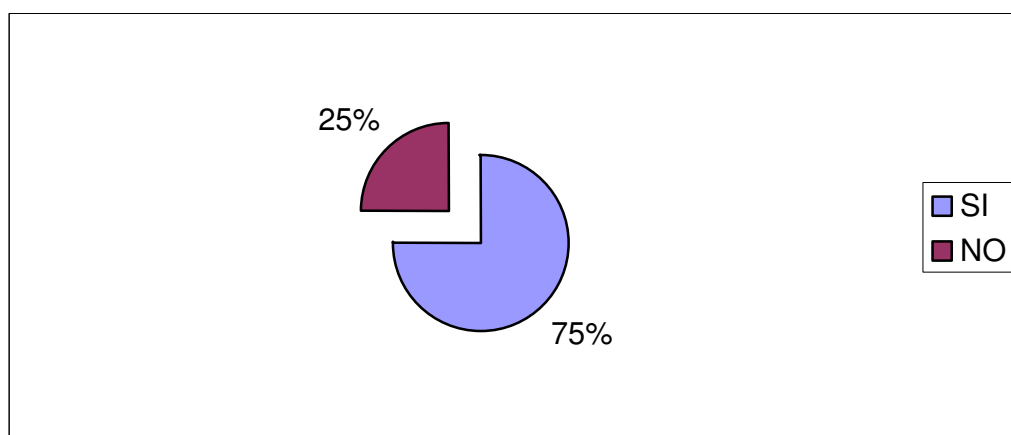
Figura 2. Empresas afiliadas a algún gremio



1.3 ¿Le gustaría recibir todos los servicios de la Cámara de Comercio y su gremio desde un mismo sitio?

Opinión Empresario	Total Empresas	Porcentaje
Si	24	75,00%
No	8	25,00%
Total Empresas	32	100,00%

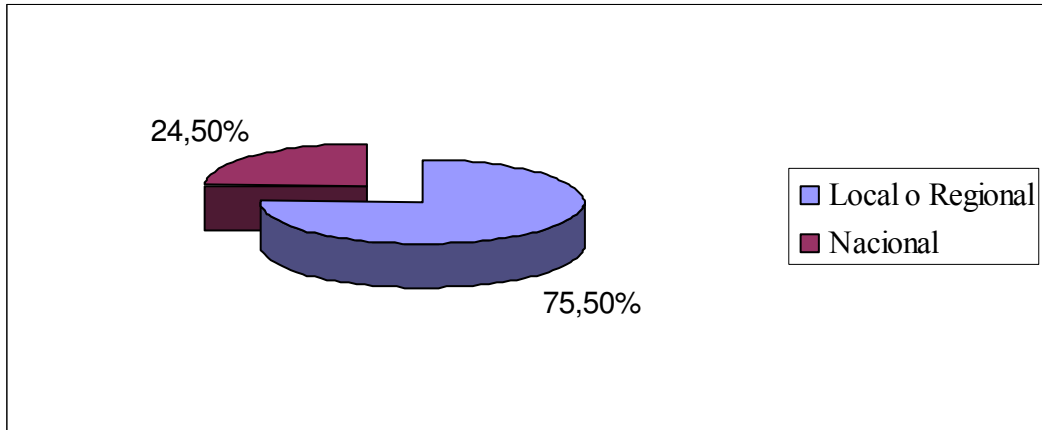
Figura 3. Empresas interesadas en recibir los servicios de la cámara de comercio y su gremio en un mismo sitio



1.4 ¿Qué mercados atiende actualmente?

Opinión Empresario	Total Empresas	Porcentaje
Local o Regional	114	75,50%
Nacional	37	24,50%
Total Empresas Encuestadas	151	100.00%

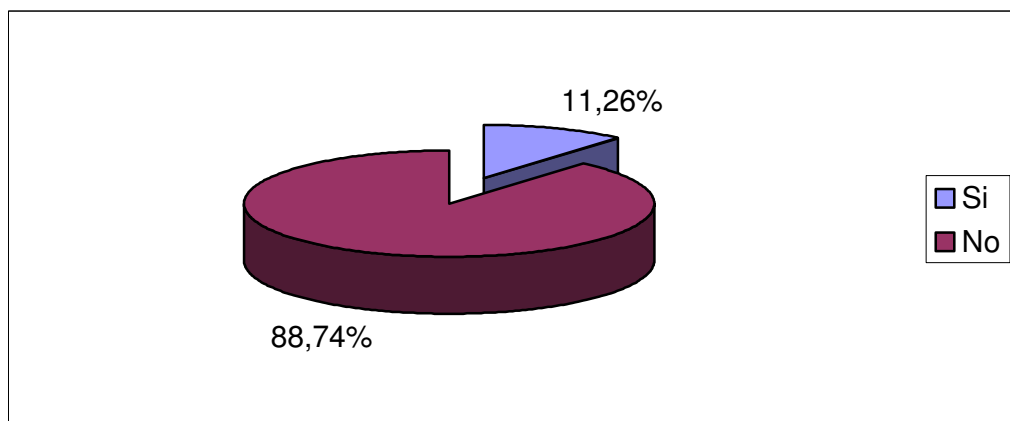
Figura 4. Mercados que atienden



1.4.1 ¿Su empresa atiende mercados extranjeros?

Opinión Empresario	Total Empresas	Porcentaje
Si	17	11,26%
No	134	88,74%
Total Empresas Encuestadas	151	100.00%

Figura 5. Tienen mercados extranjeros



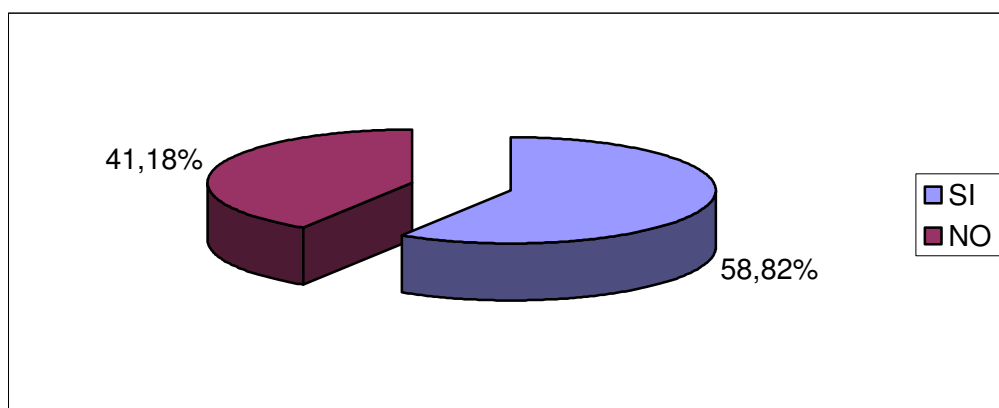
1.4.2 ¿Mercados que atienden actualmente?

Continentes / Países	Total Empresas
Estados Unidos	8
Europa	4
Asia, Japón	2
México, América Central	10
Sudamérica	7
Otros	3

1.4.3 ¿Tiene un plan de exportación definido?

Opinión Empresario	Total Empresas	Porcentaje
SI	10	58,82%
NO	7	41,18%
Total Empresas Encuestadas	17	100,00%

Figura 6. Empresas con plan de exportación definido

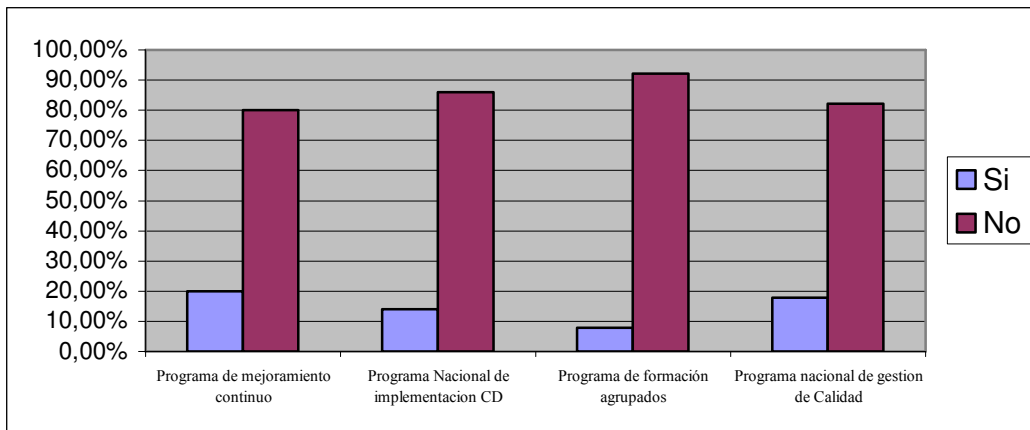


1.5 Conoce los sistemas de financiación y apoyo a proyectos empresariales

ofrecidos por:

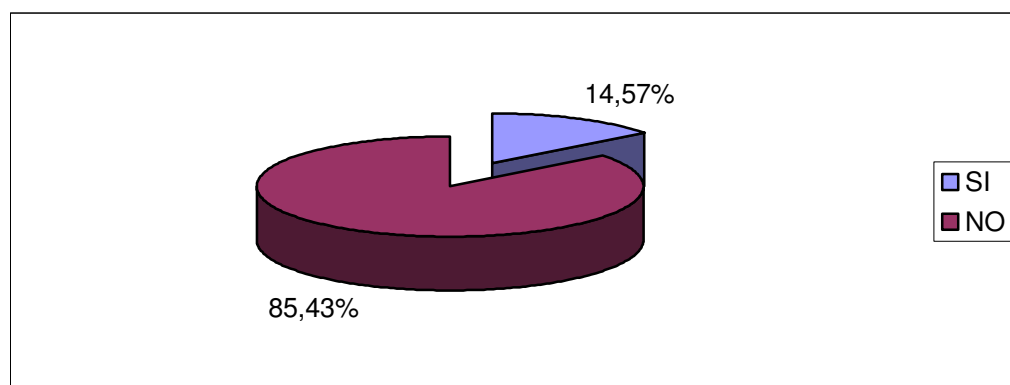
SENA	Porcentaje	Total EMP	Porcentaje	Total EMP
	SI	SI	NO	NO
Programa de mejoramiento continuo.	19,87%	30	80,13%	121
Programa Nacional de implementación CD.	13,91%	21	86,09%	130
Programa de formación agrupados.	7,95%	12	92,05%	139
Programa nacional de gestión de Calidad.	17,88%	27	82,12%	124

Figura 7. Empresas que conocen los sistemas de apoyo que ofrece SENA



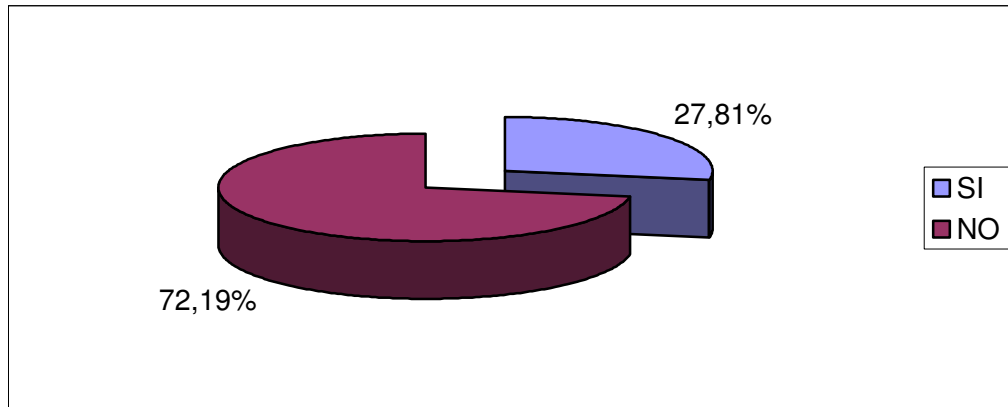
FOMIPYME	Porcentaje	Total EMP	Porcentaje	Total EMP
	SI	SI	NO	NO
Fondo Colombiano de modernización y desarrollo tecnológico.	14,57%	22	85,43%	129

Figura 8. Empresas que conocen los sistemas de FOMIPYME



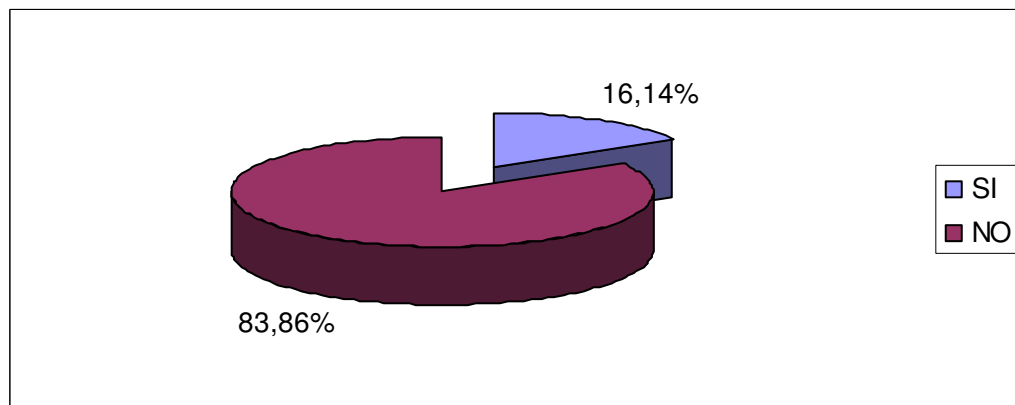
PROEXPORT	Porcentaje	Total EMP	Porcentaje	Total EMP
	SI	SI	NO	NO
Programa nacional de competitividad y productividad	27,81%	42	72,19%	109

Figura 9. Empresas que conocen los sistemas de PROEXPORT



COLCIENCIAS	Porcentaje	Total EMP	Porcentaje	Total EMP
	SI	SI	NO	NO
Convocatorias de programas de innovación e investigación	16,14%	24	83,86%	127

Figura 10. Empresas que conocen los sistemas de COLCIENCIAS



2. CLASIFICACION DE SERVICIOS

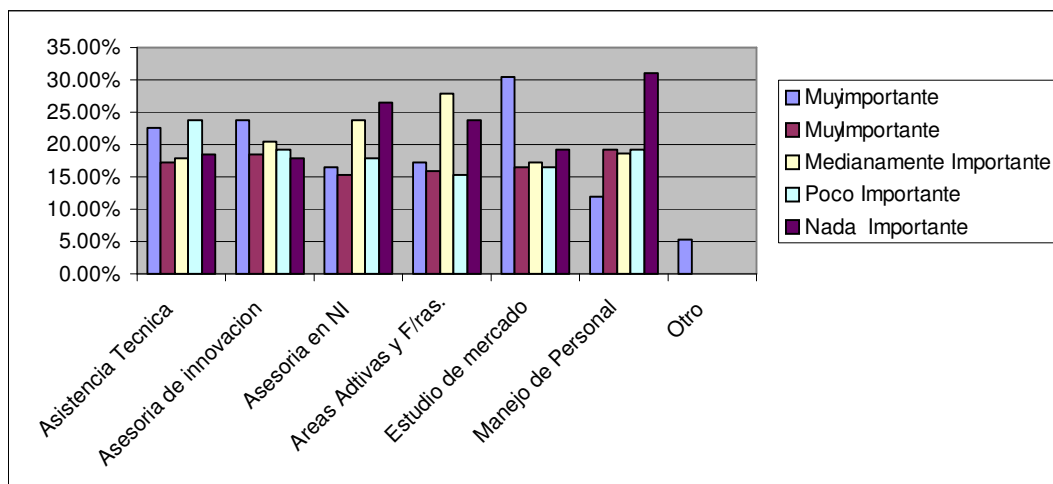
2.1 Su empresa requiere un servicio para mejorar:

PORCENTAJES					
SERVICIOS	Muy Importante	Importante	Medianamente Importante	Poco Importante	Nada Importante
Asistencia Técnica.	22,52%	17,22%	17,88%	23,84%	18,54%
Asesoría de innovación.	23,84%	18,54%	20,53%	19,21%	17,88%
Asesoría en NI. Áreas Activas y F/ras.	16,56%	15,23%	23,84%	17,88%	26,49%
Estudio de mercado.	17,22%	15,89%	27,81%	15,23%	23,85%
Manejo de Personal.	30,46%	16,56%	17,22%	16,56%	19,20%
Otro	11,92%	19,21%	18,60%	19,21%	31,06%
	5,30%				

2.1 Su empresa requiere un servicio para mejorar:

TOTAL DE EMPRESAS					
SERVICIOS	Muy Importante	Importante	Medianamente Importante	Poco Importante	Nada Importante
Asistencia Técnica.	34	26	27	36	28
Asesoría de innovación.	36	26	31	31	27
Asesoría en NI. Áreas Activas y F/ras.	26	23	36	26	40
Estudio de mercado.	26	24	42	22	37
Manejo de Personal.	46	25	26	25	29
Otro	18	29	28	29	47
	8				

Figura 11. Servicios que desean mejorar



2.2 Le gustaría recibir consultorías de diseño por parte del CSE y de Negocios

Internacionales en:

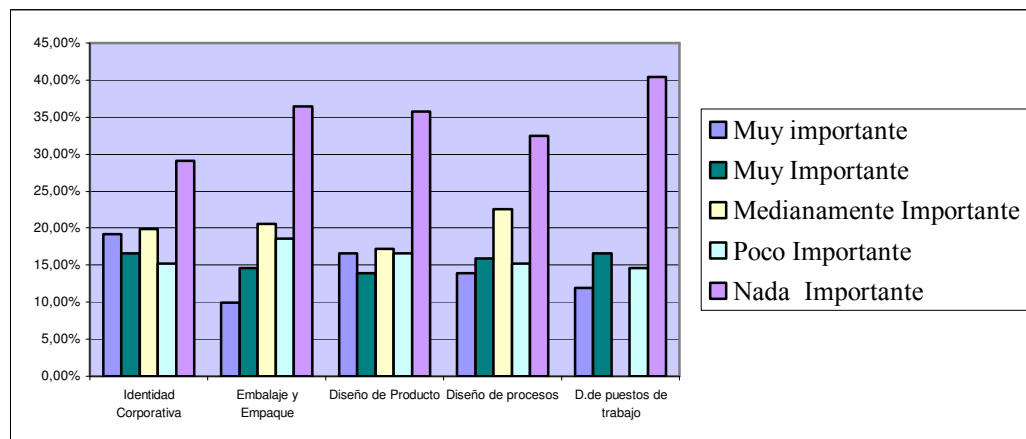
PORCENTAJE					
CONSULTORIAS	Muy importante	Importante	Medianamente Importante	Poco Importante	Nada Importante
Identidad Corporativa.	19,21%	16,57%	19,87%	15,23%	29,12%
Embalaje y Empaque.	9,93%	14,57%	20,53%	18,54%	36,43%
Diseño de Producto.	16,57%	13,91%	17,22%	16,57%	35,73%
Diseño de procesos.	13,91%	15,89%	22,52%	15,23%	32,45%
Diseño de puestos de trabajo.	11,92%	16,57%	16,56%	14,57%	40,38%

2.2 Le gustaría recibir consultorías de diseño por parte del CSE y de Negocios

Internacionales en:

TOTAL EMPRESAS					
CONSULTORIAS	Muy		Medianamente	Poco	Nada
	importante	Importante	Importante	Importante	Importante
Identidad Corporativa.	29	25	30	23	44
Embalaje y Empaque.	15	22	31	28	55
Diseño de Producto.	25	21	26	25	54
Diseño de procesos.	21	24	34	23	49
Diseño de puestos de trabajo.	18	25	25	22	61

Figura 12. Consultorías dispuestas a recibir



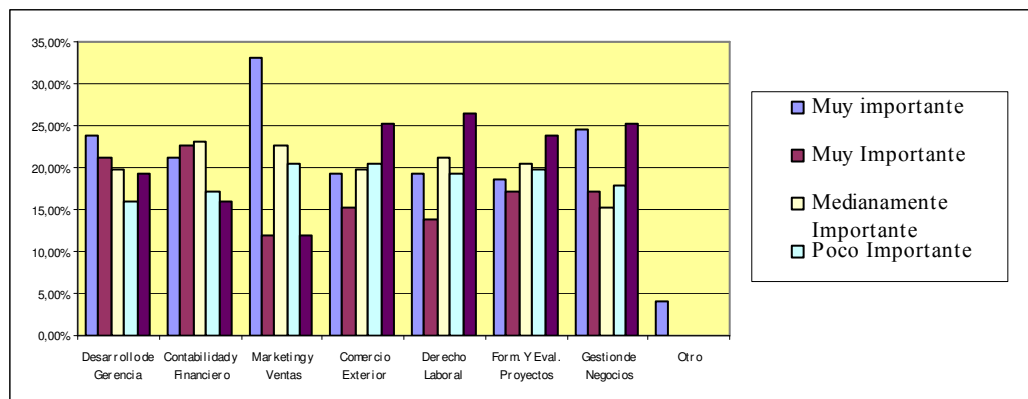
2.3 Le gustaría recibir capacitaciones por parte del CSE y de Negocios

Internacionales en:

PORCENTAJE					
CAPACITACIONES	Muy importante	Importante	Medianamente Importante	Poco Importante	Nada Importante
Desarrollo de Gerencia.	23,84%	21,19%	19,87%	15,89%	19,21%
Contabilidad y Financiero.	21,19%	22,52%	23,18%	17,22%	15,89%
Marketing y Ventas.	33,11%	11,92%	22,52%	20,53%	11,92%
Comercio Exterior.	19,21%	15,23%	19,87%	20,53%	25,16%
Derecho Laboral.	19,21%	13,91%	21,19%	19,20%	26,49%
Form. y Eval. Proyectos	18,54%	17,22%	20,53%	19,87%	23,84%
Gestión de Negocios.	24,50%	17,22%	15,23%	17,88%	25,17%
Otro.	3,97%				

TOTAL EMPRESAS					
CAPACITACIONES	Muy importante	Importante	Medianamente Importante	Poco Importante	Nada Importante
Desarrollo de Gerencia.	36	32	30	24	29
Contabilidad y Financiero.	32	34	35	26	24
Marketing y Ventas.	50	18	34	31	18
Comercio Exterior.	29	23	30	31	38
Derecho Laboral.	29	21	32	29	40
Form. y Eval. Proyectos	28	26	31	30	36
Gestión de Negocios.	37	26	23	27	38
Otro.	6				

Figura 13. Capacitaciones dispuestas a recibir

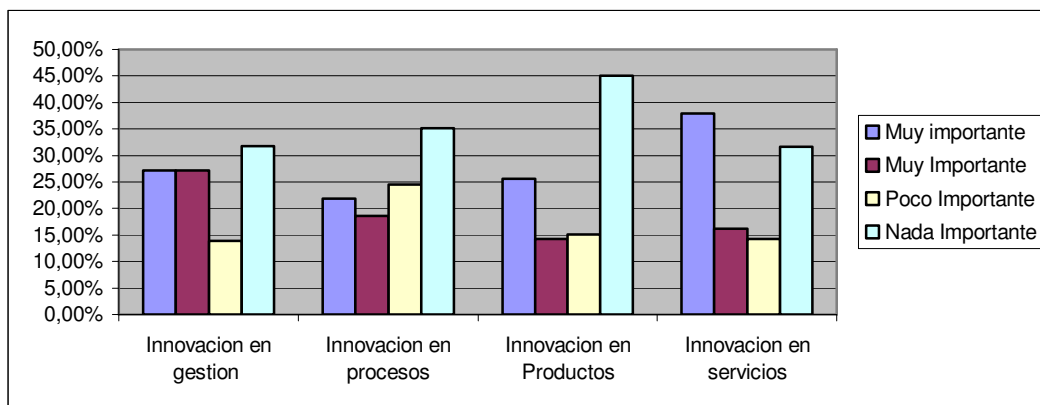


2.4 Recibir asesorías en Innovación y Desarrollo Tecnológico en proyectos de:

PORCENTAJE				
INNOVACIONES Y DESARROLLO	Muy importante	Importante	Poco Importante	Nada Importante
Innovación en gestión	27,15%	27,15%	13,91%	31,79%
Innovación en procesos	21,85%	18,54%	24,50%	35,11%
Innovación en Productos	25,61%	14,24%	15,12%	45,03%
Innovación en servicios	37,90%	16,24%	14,27%	31,59%

TOTAL EMPRESAS				
INNOVACIONES Y DESARROLLO	Muy importante	Importante	Poco Importante	Nada Importante
Innovación en gestión	41	41	21	48
Innovación en procesos	33	28	37	53
Innovación en Productos	38	22	23	68
Innovación en servicios	57	25	21	48

Figura 14. Asesorías en innovación y desarrollo tecnológico

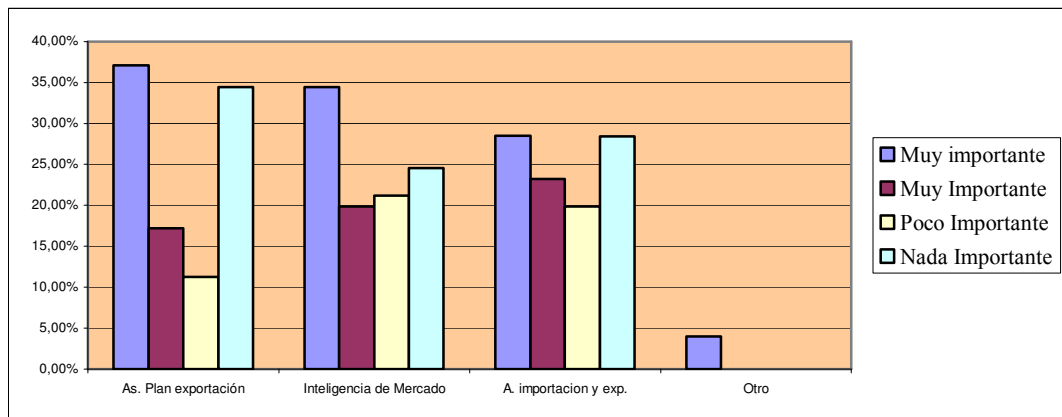


2.5 Recibir asesorías de Negocios Internacionales en:

PORCENTAJE				
NEGOCIOS INTERNACIONALES	Muy Importante	Importante	Poco Importante	Nada Importante
As. Plan exportación	37,09%	17,22%	11,26%	34,43%
Inteligencia de Mercado	34,44%	19,87%	21,19%	24,50%
A. importación y exp.	28,48%	23,18%	19,87%	28,47%
Otro	4,00%			

TOTAL EMPRESAS				
NEGOCIOS INTERNACIONALES	Muy Importante	Importante	Poco Importante	Nada Importante
As. Plan exportación	56	26	17	52
Inteligencia de Mercado	52	30	32	37
A. importación y exp.	43	35	30	43
Otro	6			

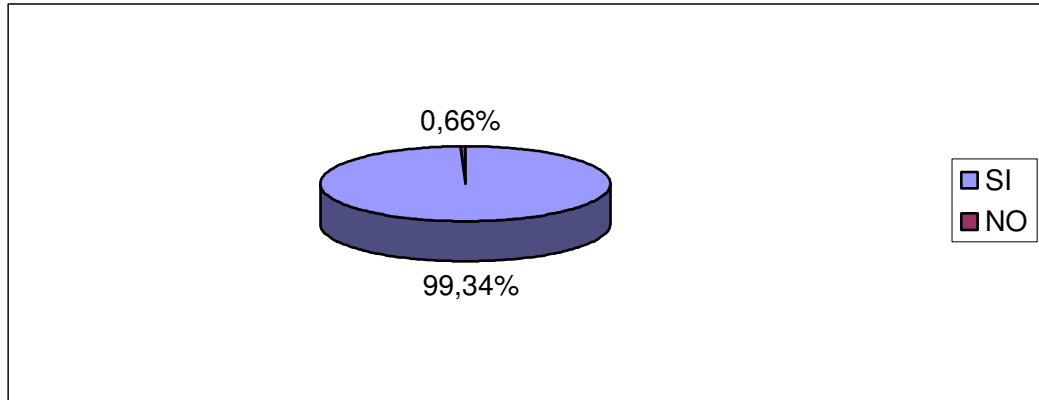
Figura 15. Asesorías en negocios internacionales dispuestos a recibir



2.6 Cree usted que la ciudad de Cartagena necesita un CSE y de Negocios Internacionales?

Opinión Empresario	Total Empresas	Porcentaje
SI	150	99,34%
NO	1	0,66%
Total Empresas Encuestadas	151	100,00%

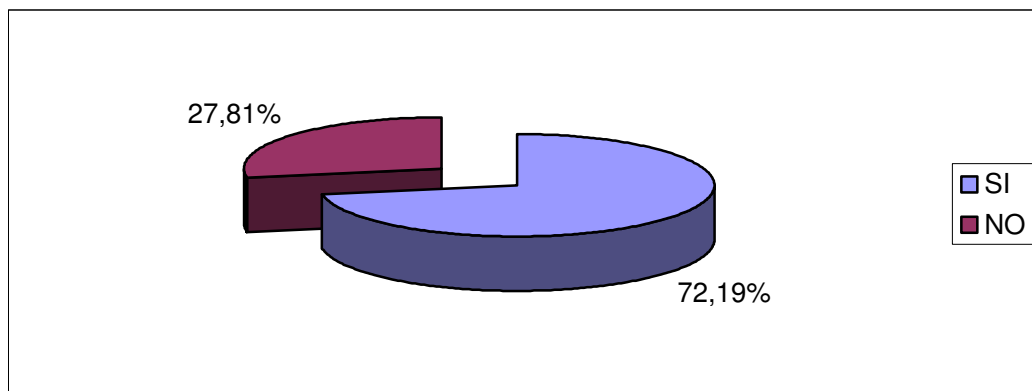
Figura 16. Cartagena requiere de un centro de servicios empresariales y de negocios internacionales



2.7 Estaría dispuesto a afiliarse al CSE y de Negocios Internacionales?

Opinión Empresario	Total Empresas	Porcentaje
SI	109	72,19%
NO	42	27,81%
Total Empresas Encuestadas	151	100,00%

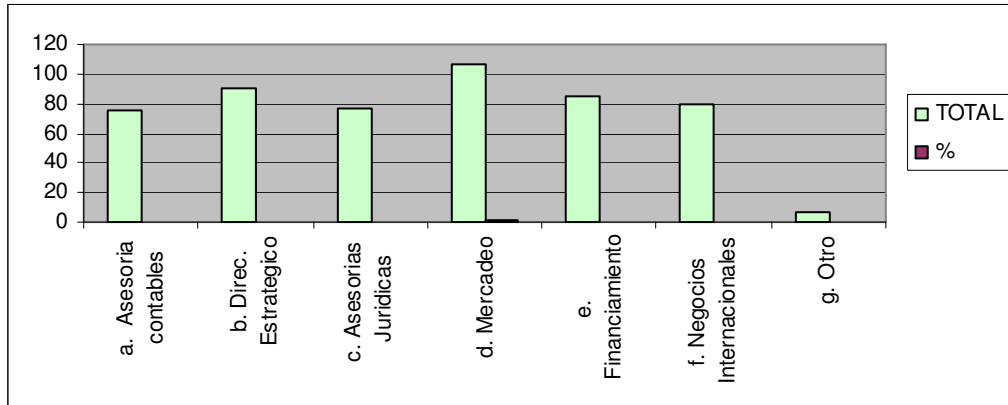
Figura 17. Empresas dispuestas a afiliarse al centro de servicios empresariales y de negocios internacionales



2.8 Estaría usted dispuesto a recibir asesorías en:

ASESORIAS	Total Empresas	Porcentaje
a. Asesoría contables.	76	50,33%
b. D/miento Estratégico.	90	59,60%
c. Asesorías Jurídicas.	77	50,99%
d. Mercadeo.	107	70,86%
e. Financiamiento.	85	56,29%
f. Negocios Internacionales.	80	52,98%
g. Otro.	7	4,64%

Figura 18. Asesorías dispuestos a recibir



7.2 ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS ENCUESTAS APLICADAS PARA LA PREFACTIBILIDAD DEL CENTRO DE SERVICIO EMPRESARIAL

Gracias a las encuestas diligenciadas por los empresarios de la ciudad de Cartagena, podemos destacar datos relevantes, que nos servirán de ayuda para la decisión de crear o no el CSE. Teniendo en cuenta la opinión de los diferentes empresarios, presentamos el siguiente análisis cualitativo:

Del total de empresas encuestadas; el 21,19% afirmaron pertenecer a algún gremio de la ciudad, los cuales son: ACOPI, FENALCO, ACUANAL, ANDI, FENDIPETROLEO, CENIACUA, COVINOP, UNPETCO, FENACOVEN. Gremios de los cuales reciben beneficios como:

- Información actualizada.
- Capacitaciones.
- Servicios de Investigación.
- Apoyo Logístico.
- Asesorías Jurídicas.
- Seminarios.
- Diplomados.
- Recreación.

El 75% de las empresas que pertenecen a gremios manifestaron estar de acuerdo en que los servicios de los gremios en conjunto con los de la Cámara de Comercio sean suministrados en un mismo sitio; Pues consideran que se ahorrarían tiempo en el momento de realizar alguna consulta o solicitar un servicio; Comentaron además que de esta forma se lograría unificar la información y mantener mejores interrelaciones entre los gremios y la Cámara de Comercio de Cartagena. Sus razones fundamentales son la agilidad y rapidez para realizar sus operaciones.

Entre los empresarios encuestados, algunos dejaron ver que su empresa necesita servicios para mejorar otros aspectos administrativos, distintos a los nombrados en el formato de las encuestas; comentaron la necesidad de: Mejorar la calidad de servicio y/o productos, Asesorías en Ventas, Asesorías Publicitarias, Competitividad.

Igualmente otros se vieron interesados en recibir consultorías por parte del CSE en Sistemas, diseño de inventarios en bodega, estrategias comerciales.

Otros, a su vez mostraron sus deseos en recibir capacitaciones en cuanto a Incentivos e Información de la competencia por países.

Las empresas de Cartagena están de acuerdo que en la ciudad debe existir una entidad de esta índole; sus razones son:

- Fortalecimiento del sector empresarial a través de un soporte institucional.
- Necesidad de apoyo para ingresar a mercados extranjeros.

- Soporte gremial e institucional para las PYMES.
- Ayudan a fomentar las exportaciones importaciones de producto y/o servicios.

Notamos que 99.34% de las empresas encuestas se sienten motivadas en afiliarse al Centro de Servicios Empresariales por las siguientes razones:

- Aumentar la competitividad en el ámbito Local y Nacional.
- Ingresar a nuevos mercados extranjeros.
- Mejorar deficiencias en algunas actividades administrativas.
- Contar con apoyo logístico para ofrecer nuevos servicios y productos.
- Recibir capacitaciones en áreas donde se presentan dificultades.

El 0.66% equivalente a una empresa que no esta dispuesta afiliarse al Centro de Servicios Empresariales, su motivo es la falta de financiamiento para llevar esta actividad y además aconseja que se le brinde mayor información sobre los beneficios y procedimientos que se tendrán a través del Centro de Servicios Empresariales y de Negocios Internacionales del Caribe

De los servicios y asesorías que estos empresarios estarían dispuesto a recibir; los nombramos en orden de importancia de la siguiente manera:

**Cuadro 5. Servicios en capacitaciones y asesorías que las empresas de Cartagena
están dispuestas a demandar**

AREA	CALIFICACION	PORCENTAJE ACEPTACION	TOTAL EMPRESAS
Innovación en servicios	Muy Importante	37.90%	57
Plan Exportador	Muy Importante	37.09%	56
Inteligencia de Mercados	Muy Importante	34.44%	52
Marketing y Ventas	Muy Importante	33.11%	50
Estudio de Mercado	Muy Importante	30.46%	46
Innovación Productos	Muy Importante	23.84%	36
Desarrollo de Gerencia	Muy Importante	23.84%	36
Contabilidad y Financiero	Medianamente Importante	23.18%	35
Asistencia Técnica	Muy Importante	22.52%	34
Embalaje y Empaque	Medianamente Importante	20.53%	31

Fuente: Encuestas Centro de Servicios Empresariales.

Esto indica los servicios que las empresas de Cartagena demandarían en caso de constituirse el Centro de Servicios Empresariales y de Negocios Internacionales del Caribe.

Las estadísticas obtenidas los servicios que más conocen de las entidades que dan promoción y desarrollo a las empresas son:

- SENA: el Programa de Mejoramiento Continuo con un 19.87% que si lo conoce y 80.13% equivale a la población que no conoce este servicio, el Programa Nacional de Gestión el 17.88% si lo conocen y el 82.82% equivale a la población que no conoce este programa.
- FOMIPYME (Fondo Colombiano de Modernización y Desarrollo Tecnológico): el 14.57% de la población tienen conocimientos del programa y el 85.43% no tiene conocimiento alguno sobre este.
- PROEXPORT (Programa Nacional de Productividad y competitividad): el 27.81% de la población tiene conocimiento acerca de este programa, el 72.19% restante no conoce el programa.

Este análisis indica de forma muy clara que las instituciones de apoyo empresarial no han hecho campañas de promoción de sus servicios adecuadamente o por otro lado puede ser que los empresarios ignoren la existencia de este tipo de ayuda para el crecimiento de sus negocios.

8. DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS Y OPERACIONES DEL CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Si bien, las empresas de la ciudad de Cartagena se vieron interesadas en la creación del Centro de Servicios Empresariales y de Negocios Internacionales (Ver Figura 16), vale la pena aclarar que para prestar un buen servicio a los empresarios de la costa, hay que empezar por diseñar procesos administrativos que permitan ofrecer asesorías altamente efectivas.

En el presente capítulo describiremos los procesos y operaciones que tendrá que llevarse a cabo en el CSE con el objeto de entregarle a las empresas de Cartagena una asistencia técnica, administrativa, financiera y demás servicios que tienen como fin incrementar la participación de las organizaciones en el mercado, y que el buen funcionamiento de esta entidad se vea reflejado en la afiliación de nuevas empresas.

8.1 AFILIACION

Para que la creación del CSE tenga éxito debe existir empresas desde las grandes hasta los micros interesadas en afiliarse; para así lograr iniciar esta actividad Empresarial; lo cual hay que trabajar para educar al empresario sobre las bondades de este centro, para lo cual se deberá realizar programas de promoción, publicidad, exposiciones en congresos, ferias, seminarios y demás lugares que faciliten el conocimiento de estos servicios empresariales.

8.1.1 Contacto con las empresas:

El Centro de Servicios Empresariales y de Negocios Internacionales deberá promocionar los servicios que se ofrecerán con el fin de que los empresarios conozcan las ventajas y como se beneficiaran con los mismos; de esta manera ellos tomaran la decisión de acceder o no a estas herramientas de competitividad empresarial.

8.1.2 Empresas Interesadas:

Una vez el empresario manifieste su interés por los programas que ofrece el CSE, se le enviará un asesor – promotor, cuya función es evaluar la situación actual de la empresa, teniendo en cuenta las diferentes áreas administrativas, de esta forma se procede al diseño de un mapa de competitividad y tomar las medidas necesarias para llevar a cabo una estrategia empresarial altamente eficaz.

Las empresas interesadas en el servicio del Centro Empresarial se les aplicara:

- a. Diagnóstico: Se crea un Mapa competitivo que tendrá una duración de 30 a 40 horas – consultor. El valor de la consultoría dependerá de las políticas vigentes y de los precios del mercado, evaluando los precios que actualmente tendrían la competencia
- b. Proyecto Específico de Mejora: Obtenido el resultado del diagnóstico, la empresa decidirá si realiza el proyecto de mejora en el área recomendada por la evaluación realizada. Según sea el área que se va a trabajar se escogerá el consultor adecuado para manejar el caso, se preparará el contrato con el empresario, la implementación y evaluación de los resultados. Estas consultorías tendrán una duración estimada entre las 70 a 100 horas – consultor.
- c. Informe final: El consultor deberá presentar al CSE un informe final que incluya una carta anexa firmada por el empresario; donde certifique su satisfacción con el servicio recibido.

8.1.3 Recursos Humanos:

El Centro de Servicios Empresariales y de Negocios Internacionales deberá contar con el personal capacitado para la prestación de los servicios de asesoría y capacitación; es decir, se requerirá de personas con espíritu de colaboración y que puedan responder a los requerimientos del empresario de hoy.

La Cámara de Comercio de Cartagena, conjuntamente con la Universidad Tecnológica de Bolívar y otras instituciones, se encargará de contactar el personal idóneo para cada cargo y establecer honorarios correspondientes para esto se analizara muy detalladamente este estudio de factibilidad para tomar la decisión mas aceptada

El CSE deberá seleccionar personal con los siguientes perfiles para cada uno de los cargos:

- a. Consultor:** Persona natural o jurídica contratada por el CDE⁶ la empresa para la realización de diagnóstico y ejecución de un proyecto específico de mejora dentro de esta empresa. Este deberá diligenciar un formulario al momento de operar con el CSE.

Perfil:

Profesional con experiencia comprobada y conocimientos en las siguientes áreas: Tecnología de Producción, Gestión Financiera, Sistemas de Información, Mercadeo y Comercialización, Comercio Exterior, Capacitación, Formulación, Evaluación y Financiamiento de Proyectos⁶.

Director:

- Profesional y administrador con experiencia.
- Profesional comprobado.

⁶ Manual CDE: Centro de Desarrollo Empresarial Barranquilla

- Maestría en áreas relacionadas con la administración de empresas
- Con conocimientos en asesorías y consultoras especializadas.

Coordinador de Programas:

- Profesional en Administración de Empresas, Comercio Exterior y áreas a fines
- Experiencia de un año mínimo, comprobada en el campo administrativo contable

8.1.4 Contrato entre el Centro de Servicio Empresarial y la Empresa:

Una vez el empresario decide acceder a estos servicios es necesario oficializar la iniciativa⁰ por medio de la firma de un contrato entre las partes que intervienen en la ejecución del proyecto a realizar en la empresa. Estas son:

El CSE: Centro de Servicios Empresariales quien trabajará como entidad jurídica para prestar servicios empresariales y de Negocios Internacionales.

El Consultor: Persona natural o jurídica preparada para brindar asesorías en las diferentes áreas administrativas que conforman una empresa.

La Empresa: Organización que demandará los servicios que en el CSE se ofrecerán.

Las partes deberán contar con personería jurídica para llevar a cabo una relación contractual.

8.1.5 Manejo Financiero:

a. Pago a consultores:

Para cancelar los honorarios de los consultores se tendrá en cuenta:

- comprobar que se halla cumplido con la necesidad del empresario satisfactoriamente
- Original del contrato debidamente firmado por las partes.
- Original de la cuenta de cobro o factura sin enmendadura alguna.
- Original de la póliza de cumplimiento requerida con su respectivo sello de cancelado o recibo de pago
- Original de la carta donde el empresario recibe satisfactoriamente el informe entregado por el consultor.

CONCLUSIONES

El logro de la competitividad debe ser el principal objetivo nacional, para esto el reto de las empresas debe ser desarrollar y mantenerse en competencia, sin la inversión en el esfuerzo destruya los beneficios; por esta razón el Centro Servicios Empresariales y de Negocios Internacionales del Caribe busca que las empresas se apoyen en estos para obtener el crecimiento que ellas desean.

Se han identificado diferentes factores que afectan su crecimiento; alguno de ellos es la falta de innovación en productos, innovación en servicios y la ineficiencia en tecnología entre otros, donde algunos de ellos desean mejorarse y buscan apoyo mientras que otras no se ven interesadas en ser competitivos en el nivel local, nacional e internacional.

Los servicios que se prestarán por medio del Centro de Servicios Empresariales y de Negocios Internacionales del Caribe son los siguientes:

- En cuanto a servicios de asesorías y consultorías son: Asistencia Técnica, Asesorías en Innovación y desarrollo tecnológico, Estudio de Mercados, Asesorías en áreas Administrativas y Financieras, Asesorías en Manejo de Personal
- En cuanto a las consultorías de diseños: Identidad Corporativa, Embalaje y Empaque, Diseño de Producto, Diseño de Procesos, Diseños de puestos de Trabajos.

- En cuanto a las asesorías en Innovación y Desarrollo Tecnológico en Proyectos son: Innovación en Gestión de Productos, Innovación en Procesos, Innovación en Productos, Innovación en Servicios.

- En cuanto a Asesorías en Negocios Internacionales: Asesorías para la formulación del plan exportador, Inteligencia de Mercados, Procedimiento para Importación y Exportación de Productos y Servicios.

- Y por último, las Asesorías en Capacitaciones en: Desarrollo de Gerencia, Finanzas y Contabilidad, Comercio Exterior, Derecho Laboral, Evaluación de Proyectos, Marketing y ventas y Gestión de Negocio.

La investigación se desarrolló bajo parámetros donde el factor predominante para la recopilación de campo fue a través de encuestas, que permitieron establecer aspectos más relevantes para las diferentes empresas de la ciudad de Cartagena.

Del análisis de las encuestas los empresarios mostraron mayor aceptación de los siguientes servicios: Servicios Asesorías y Consultorías; los más importantes para los empresarios son el Estudio de Mercados, la Administrativa y Financiera, Negocios Internacionales y las Asesorías de Innovación.

- En cuanto a los servicios de Consultorías de Diseño el de mayor importancia es el Embalaje y Empaque.

- En cuanto a las Asesorías de Innovación y Desarrollo Tecnológico de Proyectos el mas importante para los empresarios es la asesoría en innovación de servicios.

- En cuanto a las Asesorías de Negocios Internacionales el mas importante para ellos, es la Inteligencia de Mercados y el Plan Exportador.
- Y por último, en cuanto a las Asesorías en Capacitaciones las más importantes con el Desarrollo de Gerencia, Contabilidad y Finanzas y el Marketing y Ventas.

Las Instituciones como el Sena, Proexport, Fomipyme, Colciencias ofrecen diferentes servicios como:

- Sena ofrece los servicios: Desarrollo y mejoramiento de productos, Diseño y Rediseño, Diseño e implementación de estrategias, Mejoramiento de procesos productivos y de gestión, Implementación de sistemas y técnicas de mejoramiento (Reingeniería, Justo a Tiempo, Calidad Total, 5s, Kaizen, equipos de mejoras continuas, gestión integral), Gestión de la producción, Gestión de los esquemas de logística, Desintegración Vertical, Diseño y adopción de modelos integrales basados en el conocimiento, Asesorías para la implementación de sistemas CAD y CAM, y herramientas específicas de software aplicados a la producción, Aplicación de herramientas para el mejoramiento de la calidad, Referenciación competitiva (Benchmarking) que se derive en prácticas de mejoramiento continuo.
- Proexport ofrece los servicios de: Fortalecimiento de la gestión, Fortalecimiento de la capacidad Tecnológica, Sistema de información para proyectos de gestión gerencial, innovación y desarrollo tecnológico, Capacitación de nuevas tecnologías.

- Fomipyme ofrece los servicios de: Fortalecimiento de la capacidad tecnológica, Sistemas de Información, Capacitaciones, Asistencia Técnica y fomento y promoción.

- Colciencias ofrece los servicios de: Innovación Tecnológica.

Los Gremios como son Fenalco, Andi, Acopi y Cámara de Comercio de Cartagena ofrecen diferentes servicios como:

- Fenalco ofrece los siguiente servicios: Representación gremial, Desarrollo comercial, Servicios comerciales (Precrédito, fenal cheque, información comercial), Asesorías jurídicas y contables, Servicios de marcas y patentes, Capacitaciones (Diplomados, seminarios y cursos), Publicaciones, Alquiler de salones, Servicio para selección del personal, Fenal club (descuentos y promociones.

- Andi ofrece los servicios de: Representación gremial, nacionales e internacionales, Desarrollo e información del sector industrial, Cuadernos de industria y de coyuntura económica, Boletines especializados en los diferentes sectores, Informes mensuales de la industria (encuestas de opinión industrial conjunta), Biblioteca, publicaciones, Alquiler de salones y equipos, Asesorías y representación en asuntos económicos, jurídicos, tributarios, de comercio exterior, ambientales y sociales, Capacitaciones.

- Acopi ofrece los servicios: Boletín de actualidad empresarial, Coordinación del documento intergremial, Desayuno de trabajo con empresarios, Convenio con el SENA para temas de formación empresarial, Jornadas tecnológicas para pymes, Convenios con universidades para capacitación e investigación, PRODES del sector metalmecánica, Presentación cátedra empresarial.

- Y la Cámara de Comercio de Cartagena ofrece los servicios de: Registro Mercantil, Registro único de proponentes, Registro de entidades jurídicas sin ánimo de lucro, Servicio de los registros, Desarrollo regional, Comercio Exterior: Sistemas de información de comercio exterior, Ferias y misiones comerciales e inteligencia de mercados, Programas de creación y fortalecimiento de empresas: programas para microempresarios de la tienda, apoyo a las pymes, atención a nuevas empresas, jornadas de crédito produciribe Bolívar, Formación empresarial, Afiliados, Arbitraje y conciliación de conflictos: capacitaciones en MASC, conciliación escolar ARIADNA, Estudios económicos y sociales, Cuadernos de coyuntura económica y social, Estudios de mercados, Centro de documentación, Publicaciones, Alquiler de salones y equipos.

Por último la creación de este centro de servicios empresariales tiene como finalidad dar apoyo a las empresas de Cartagena para ser más competitivas en el ámbito local nacional e internacional.

RECOMENDACIONES

- Realizar seguimiento a las diferentes empresas que afirmaron la afiliación al Centro de Servicios Empresariales de la ciudad.
- Invertir en publicidad del Centro de Servicios Empresariales y de Negocios Internacionales para atraer más clientes. Publicidad como propagandas, volantes, pancartas, desayuno de trabajo
- Escoger el personal capacitado para las diferentes áreas administrativas, y de esta forma ofrecer un servicio óptimo a los empresarios.
- Ingresar al mercado con los servicios que tienen mayor preferencia para los empresarios.
- Realizar seguimiento continuo a las empresas que reciban los servicios del Centro de Servicios Empresariales y de Negocios Internacionales.
- Contactar empresas no encuestas para ofrecer los servicios del centro, y así abarcar un mayor mercado.
- Realizar investigaciones (encuestas, entrevista) continuas donde se busca que servicios ofrecer a los clientes, los que ellos desean.
- Hacer un video sobre los beneficios que ofrece el Centro de Servicios Empresariales y de Negocios Internacionales con el fin de presentarlo en seminario, feria, y demás eventos que faciliten promoción de esta entidad.

- Realizar reuniones con empresarios para hacer entrevistas personalizadas sobre qué esperan del Centro de Servicios Empresariales y de Negocios Internacionales y bajo qué parámetros estarían dispuestos a afiliarse
- Profundizar más sobre los beneficios que brindará el Centro de Servicios Empresariales y de Negocios Internacionales.
- Visitar el Centro de Servicios Empresariales y de Negocios Internacionales más cercano para que a través de la observación directa se pueda analizar de forma objetiva los procesos y operaciones que se manejan en estas entidades.

BIBLIOGRAFÍA

- Disponible en Internet www.andi.gov.co.
- Disponible en Internet www.colciencias.gov.co
- Folletos Centro de Servicios Empresariales de Bogota.
- Folletos Centro de Servicios Empresariales de Medellín.
- Folletos Centro de Servicios Empresariales de Barranquilla (Producecaribe).
- Folletos Centro de Documentación Cámara de Comercio Cartagena
- FONTAINE R. Ernesto. 12ª edición: Colombia: Alfa omega, Págs. 21,32.
- Manual, Nodo Barranquilla del Centro de Desarrollo Empresarial.
- RUGMAN M. Alan: México: McGraHill, Págs. 170
- URBINA BACCA Gabriel. 4ª edición: México: McGrawHill, Septiembre 2000.
Págs. 8,98,168,277.
- VARELA, Rodrigo. Innovación Empresarial, Prentice may.

ANEXOS

**CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES DEL CARIBE**

Buenos días / tardes Muchas gracias para atendernos para responder a esta entrevista.

Mi nombre _____, actualmente trabajo con la Cámara de Comercio de Cartagena en el área de servicios empresariales y estamos haciendo un estudio sobre la consolidación de un “centro empresarial y de negocios internacionales para la Microempresa, pequeña, mediana y gran empresa de Cartagena de Indias”.

Este centro tiene como objetivo proponer servicios y contactos de negocios que permitan mejorar la competitividad de las empresas y aprovechar las potencialidades de participación en los mercados internacionales, especialmente en la gran Cuenca del Caribe.

Para comenzar, permítame hacerle algunas preguntas sobre su empresa.

I. IDENTIDAD DE LA EMPRESA

Nombre de la empresa:

Dirección:

Teléfono y E - mail:

Número total de empleados (permanentes + ocasionales =total):

Actividad económica que desarrolla (comercial, manufacturera o servicio):

—

Persona que responde la encuesta: _____

Cargo en la empresa:

1. ¿Clasifique su empresa según el siguiente rango de activos?

- a. Menor a 154 millones. _____
- b. Entre 154 y 1545 millones. _____
- c. Entre 1545 y 4635 millones. _____
- d. Más d 4635 millones. _____

1.1 ¿Está usted afiliado a algún gremio de la ciudad?

Sí

Cual?

No

Si su respuesta es positiva continúe, de lo contrario pase a la pregunta 1.4

1.2 Enuncie los principales beneficios que usted obtiene de su gremio:

1.3 ¿Le gustaría recibir todos los servicios empresariales de la Cámara de Comercio y de los gremios en un mismo sitio?

Sí

No

Porqué?

1.4 ¿Qué mercados atiende actualmente?

- a. local o regional. _____
- b. Nacional. _____
- e. Todas las anteriores. _____

1.4.1) ¿Su empresa atiende mercados extranjeros actualmente?

Si

No

Si su respuesta es SI continúe si es NO pase a la 1.5

1.4.2) Señale que mercados (referidos en continente) atiende actualmente:

- a. Estados Unidos _____
- b. Europa _____
- c. Asia, Japón _____
- d. México, América Central _____
- e. Sur América _____
- f. Otro _____

1.4.3) ¿Su empresa tiene un plan exportación definido?

Sí

No

1.5. Conoce los sistemas de financiación y apoyo a proyectos empresariales que ofrece:

Favor marcar con una X.

a. SEÑA	SI	NO
Programa de mejoramiento continuo		
Programa Nacional de Implementación de código de barra		
Programa de formación agrupados		
Programa Nacional de gestión de la calidad		
b. FOMIPYME		
Fondo Colombiano de modernización y desarrollo tecnológico.		
c. COLCIENCIAS		
Convocatorias para programas de investigación e innovación.		
d. PROEXPORT		
Programa nacional de productividad y competitividad		

**CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES DEL CARIBE**

II. IDENTIFICACION DE SERVICIOS

CALIFIQUE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS DE 1 A 5 SIENDO 1 MAS IMPORTANTE

Y 5 EL DE MENOR IMPORTANCIA

2.1) Su empresa requiere un servicio para mejorar:

- a. Asistencia Técnica
- b. Asesorías en Innovación y desarrollo tecnológico
- c. Asesorías en Negocios Internacionales
- d. Areas Administrativas y Financieras.
- e. Estudio de mercados.
- f. Asesoría en manejo de personal
- g. Otro –Cual? _____

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

2.2) Le gustaría recibir consultorías de diseño por parte del centro de desarrollo empresarial y negocios internacionales en:

- a. Identidad Corporativa
- b. Embalaje y Empaque
- c. Diseño de Producto
- d. Diseño de procesos
- e. Diseño en Puestos de Trabajos

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

2.3) Le gustaría recibir capacitaciones por parte del centro de desarrollo empresarial y negocios internacionales en:

- a. Desarrollo de la gerencia
- b. Contabilidad y financiero
- c. Marketing y ventas
- d. Comercio Exterior
- e. Derecho laboral
- f. Formulación y evaluación de proyectos
- g. Gestión de Negocios
- h. Otro – Cual? _____

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

2.4) Innovación y desarrollo Tecnológico en proyectos de:

- a. Innovación en gestión. _____
- b. Innovación en procesos. _____
- c. Innovación en productos. _____
- d. Innovación en servicios. _____

2.5) Negocios internacionales

- a. Asesorías para formulación del Plan exportador. _____
- b. Inteligencia de mercados. _____
- c. Asesorías de importación y exportación. _____
- e. Otro. _____ Cual? _____

2.6) ¿Cree usted que la ciudad de Cartagena de Indias necesita un centro de Servicios empresariales y de Negocios Internacionales?

Si

No

Porque?

2.6.1) ¿Estaría usted dispuesto a afiliarse al Centro de Servicios Empresariales y de Negocios Internacionales?

Si

No

Porque?

2.7) Estaría usted dispuesto a recibir asesorías por parte del centro empresarial y
Negocios internacionales en:

- a. Asesorías contables. _____
- b. Direccionamiento estratégico. _____
- c. Asesorías jurídicas. _____
- d. mercadeo. _____
- e. Financiamiento. _____
- f. Negocios Internacionales. _____
- g. Otro _____

Cual? _____

2.8) ¿Según la encuesta y sus conocimientos sobre el tema del Centro de Servicios empresariales y de Negocios Internacionales que opinión nos puede dar al respecto?

ESTIMADO EMPRESARIO LE AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN.

FECHA DE LA ENTREVISTA:
