

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

**Bibliotecas Bucaramanga
Universidad Santo Tomás**

**DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA QUE PERMITA LA MEDICIÓN DEL
CLIMA DE NEGOCIOS EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA**

NATALIA ALEJANDRA TORRES GÓMEZ

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, DIVISIÓN DE INGENIERÍAS Y
ARQUITECTURA
BUCARAMANGA
2015**

**DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA QUE PERMITA LA MEDICIÓN DEL
CLIMA DE NEGOCIOS EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA.**

NATALIA ALEJANDRA TORRES GÓMEZ

Proyecto de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial

Director: Eduwin Andrés Flórez Olejua

Especialista en Gerencia de Proyectos. Universidad del Tolima.

Ingeniero Industrial. UIS.

Ingeniero de Sistemas. UIS.

Docente: Facultad de Ingeniería Industrial USTA

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, DIVISIÓN DE INGENIERÍAS Y
ARQUITECTURA
BUCARAMANGA**

2015

AGRADECIMIENTOS

Agradezco profundamente a Dios por permitirme culminar este proyecto.

A la Universidad Santo Tomás y al Centro de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial por darme la oportunidad de realizar mis prácticas empresariales y desarrollar mi proyecto de grado.

También ofrezco mis más sinceros agradecimientos a todas esas personas que hicieron posible la realización y culminación de este proyecto; por tal motivo agradezco:

A mi Director de proyecto de grado, el Ingeniero Eduwin Andrés Flórez Orejuela, por tener la paciencia y brindarme la colaboración necesaria para que pudiera cumplir mi meta.

A mi jurado, docente e Ingeniero Ivanhoe Rozo Rojas, por su gran apoyo y colaboración en el desarrollo del proyecto.

Al Decano de la Facultad de Ingeniería Industrial, Oscar Hugo Varela Villalba, gran persona, gracias a su colaboración incondicional y comprensión, mi logro pudo ser alcanzado de la mejor manera.

A mi compañera Yesenia Andrea Bayona Pedrozo, pieza clave en el desarrollo de este proyecto, ya que me acompañó en este proyecto cuando fue necesario y cuando tuvimos que separarnos, de igual manera siguió apoyándome para poder alcanzar mi meta.

A mi gran amiga, compañera, Lina Espinoza, quien me acompañó en todo este trayecto, hizo posible que no abandonara el desarrollo del proyecto y me brindó su apoyo en todo lo que fuera posible.

RESUMEN

TITULO: “DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA QUE PERMITA LA MEDICIÓN DEL CLIMA DE NEGOCIOS EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA”

AUTOR: NATALIA ALEJANDRA TORRES GÓMEZ

PALABRAS CLAVE: Apertura de un negocio, Doing Business, Clima de Negocios, Indicadores, Índice de Competitividad, Manejo de licencias de construcción, Registro de propiedades, Bucaramanga.

DESCRIPCIÓN

El actual proyecto lleva a cabo el diseño de una nueva herramienta que mida el clima de negocios en la ciudad de Bucaramanga, pero de una manera diferente a como lo hace el Banco Mundial. Ya que en este caso, se realiza un diagnóstico de la situación actual en Bucaramanga, se analiza la herramienta original y su metodología aplicada. La nueva herramienta podrá medir a Bucaramanga de acuerdo a su situación real empresarial, lo que generará información mucho más verídica a cerca del clima de negocios en la ciudad.

Luego de analizar la herramienta original, se procede con el establecimiento de los nuevos parámetros que se usaran para medir a Bucaramanga. Estos nuevos parámetros surgen del diagnóstico microempresarial que se realizará al inicio. Estos parámetros serán el fundamento para diseñar la nueva herramienta.

ABSTRACT

TITLE: "DESIGNING A TOOL TO MEASURING BUSINESS CLIMATE IN THE CITY OF BUCARAMANGA"

AUTHOR: NATALIA ALEJANDRA TORRES GÓMEZ

KEY WORDS: Starting a Business Doing Business, Business Climate Indicators Competitiveness Index, Handling Construction Permits, Registering Property, Bucaramanga.

DESCRIPTION

The current project carries out the design of a new tool that measures the business climate in the city of Bucaramanga, but in a different way than does the World Bank. Since in this case, a diagnosis of the current situation in Bucaramanga is done, the original tool and methodology applied analyzes. The new tool can measure Bucaramanga according to their real business situation, which will generate more accurate information about the business climate in the city.

After analyzing the original tool, it proceeds with the establishment of new parameters that will be used to measure Bucaramanga. These new diagnostic parameters arise from microenterprise to be held at the beginning. These parameters will be the basis for designing the new tool.

CONTENIDO

Pág.

1. DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA QUE PERMITA LA MEDICIÓN DEL CLIMA DE NEGOCIOS EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA.	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.3 JUSTIFICACIÓN	16
1.4 OBJETIVOS	18
1.4.1 Objetivo general	18
1.4.2 Objetivos específicos	18
2. MARCO REFERENCIAL	19
2.1 MARCO CONCEPTUAL	19
2.2 MARCO TEORICO	21
2.2.1 Competitividad.....	21
2.2.2 Índices de competitividad.....	23
2.2.2.2 Índices de competitividad a nivel nacional	26
2.3 MARCO HISTÓRICO	28
2.4 MARCO LEGAL	29
2.4.1 Apertura de negocio	29
2.4.2 Registro de propiedades	31
2.4.3 Manejo de permisos de construcción	31
2.5 ESTADO DEL ARTE	33
3. METODOLOGÍA	45
3.1 FASE DE DIAGNÓSTICO	46
3.2 FASE DE ANÁLISIS	47
3.3 FASE DE PLANTEAMIENTO	47
3.4 FASE DE VALIDACIÓN Y SOCIALIZACIÓN	47
4. RESULTADOS	48
4.1 FASE DE DIAGNÓSTICO	48
4.1.1 Diagnóstico nacional	48
4.1.2 Diagnóstico subnacional	49
4.1.2.1 Caso de estudio: bucaramanga	49
4.1.3 Diagnóstico micro económico	49
4.1.3.1 Apertura de un negocio	49
4.1.3.2 Manejo de licencias de construcción.....	50

4.2	FASE DE ANÁLISIS	51
4.2.1	Análisis de la herramienta metodológica y determinación de la implementación al contexto local	51
4.2.1.1	Análisis de la actual herramienta.....	51
4.2.1.2	Establecer los parámetros para cada indicador	51
4.3	FASE DE PLANTEAMIENTO	52
4.3.1	Formulación de las encuestas prototipos	52
4.4	FASE DE VALIDACION Y SOCIALIZACION	66
4.4.1	Diseño de la metodología de validación	66
4.4.2	Reunión en conjunto con los representantes de la alcaldía y cámara de comercio de bucaramanga.....	67
4.4.3	Socialización del diseño de la herramienta	69
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
5.1	CONCLUSIONES	70
5.2	RECOMENDACIONES	71
	BIBLIOGRAFIA	¡Error! Marcador no definido.
	ANEXOS	77

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Legislación para el indicador Apertura de una empresa.	29
Tabla 2. Legislación para el indicador Registro de propiedades.....	31
Tabla 3. Legislación para el indicador Manejo de permisos de construcción.	31
Tabla 4. Resultado Doing Business 2014 región América Latina y el Caribe.	39
Tabla 5. Las 13 ciudades más competitivas del país en el ICU 2014.	43
Tabla 6. Promedio de cifras de construcciones en Bucaramanga	50
Tabla 7. Promedio porcentual de destinos de construcción en Bucaramanga.	51
Tabla 8. Descripción de procesos de apertura de un negocio	54

LISTA DE FIGURAS

pág.

Figura 1. Relación del concepto de Competitividad	22
Figura 2. Factores del Anuario Mundial de Competitividad.....	24
Figura 3 Temas de estudio del Informe Nacional de Competitividad	26
Figura 4. Estructura del IDC 2014.....	27
Figura 5.fem. Variación clasificación Colombia 2010-2014.	35
Figura 6. Índice de Competitividad Global 2013-2014. América Latina.	36
Figura 7. Según las mediciones de Doing Business, las regulaciones influyen en las empresas a lo largo de su ciclo de vida.....	37
Figura 8. Variación clasificación general Colombia 2010-2014.....	38
Figura 9. Ranking ADEN de competitividad. Mayo 2012	41
Figura 10. Ranking de ciudades atractivas para inversión. Movimientos 2010- 2013.....	42
Figura 11. Escalafón global de competitividad departamental 2012-2013.....	45
Figura 12. Fases de la metodología a implementar en el presente proyecto..	46
Figura 13. Crecimiento de las empresas activas en Bucaramanga	49
Figura 14. Tipo de empresas creadas en Bucaramanga	50
Figura 15. Diagrama de bloque: AN-01	53
Figura 16. Diseño Cuestionarios enfocados a la demanda.....	55
Figura 17. Texto de presentación. Cuestionarios enfocados a la demanda - AN	55
Figura 18. Estructura y contenido – Primera sección. Cuestionarios enfocados a la demanda - AN	56
Figura 19. Estructura y contenido - Segunda sección. Cuestionarios enfocados a la oferta - AN	57
Figura 20. Estructura y contenido - Segunda sección. Cuestionarios enfocados a la oferta - AN	57
Figura 21. Estructura y contenido - Segunda sección. Cuestionarios enfocados a la oferta - AN	58
Figura 22. Diagrama de bloque: MC.OS-01.....	59
Figura 23. Diseño - Primera sección. Cuestionarios enfocados a la demanda - MC	61

Figura 24. Texto de presentación - Primera sección. Cuestionarios enfocados a la demanda - MC	61
Figura 25. Estructura y contenido de las preguntas - Primera sección. Cuestionarios enfocados a la demanda - MC	62
Figura 26. Estructura y contenido - Primera sección. Cuestionarios enfocados a la demanda - MC	63
Figura 27. Estructura y contenido - Segunda sección. Cuestionarios enfocados a la demanda - MC	63
Figura 28. Estructura y contenido - Segunda sección. Cuestionarios enfocados a la demanda - MC	64
Figura 29. Estructura y contenido - Segunda sección. Cuestionarios enfocados a la demanda - MC	64
Figura 30. Diagrama de bloque: RP-01	65

LISTA DE ANEXOS

Pág.

Anexo A. Clasificación general y factores competitivos del anuario global de competitividad 2014.	77
Anexo B. Relación de los países/economía en cada etapa de desarrollo 2014-2015 según el índice de competitividad global.....	79
Anexo C. Guion del Grupo focal Expertos. La Herramienta diseñada en estudio realmente puede ser utilizada para medir el clima de negocios en la ciudad de Bucaramanga.	80
Anexo D. Cuestionario destinado a la oferta AN – CAE	83
Anexo E. Cuestionario destinado a la oferta AN – BANCO	84
Anexo F. Cuestionario destinado a la oferta AN – CAMARA DE COMERCIO.....	85
Anexo G. Cuestionario destinado a la oferta AN – CAJA DE COMPENSACIÓN	86
Anexo H. Cuestionario destinado a la oferta AN – ARL.....	87
Anexo I. Cuestionario destinado a la oferta AN – COLPENSIONES	88
Anexo J. Cuestionario destinado a la oferta AN – FPP.....	89
Anexo K. Cuestionario destinado a la oferta AN – EPS.....	90
Anexo L. Cuestionario destinado a la oferta AN – FDC	91
Anexo M. Cuestionario destinado a la oferta RP	92
Anexo N. Cuestionario destinado a la oferta MC	93

LISTA DE ACRÓNIMOS

-  **BID:** Banco Interamericano de Desarrollo
-  **CEDE:** Centro de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial
-  **CEPAL:** Comisión Económica para América Latina y el Caribe
-  **CIADI:** Centro Internacional de Arreglo de Diferencias Relativas a Inversiones
-  **FEM:** Foro Económico Mundial
-  **IFC:** Corporación Financiera Internacional
-  **IMD:** Instituto Internacional para el Desarrollo Gerencial
-  **IDC:** Índice Departamental de Competitividad
-  **MIGA:** Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones ii
-  **OECD:** Organización para la Cooperación y el Desarrollo
-  **VIS:** Vivienda de interés social

1. DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA QUE PERMITA LA MEDICIÓN DEL CLIMA DE NEGOCIOS EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad es muy común hablar de competitividad en todo el mundo, debido a los últimos avances globales, este concepto ha captado una importancia significativa. Los procesos de internacionalización y apertura económica requieren que los países enfoquen sus políticas hacia altos niveles competitivos para que se conviertan en la base del buen desempeño de las naciones y una buena calidad de vida para sus habitantes.

El conocer y entender la competitividad es una labor compleja porque no existe uniformidad sobre su definición ni en cómo medirla. Se ha pretendido realizar algunos acercamientos acerca de dicho concepto, Müller considera que:

“Existen palabras que tienen el don de ser excepcionalmente precisas, específicas y, al mismo tiempo, extremadamente genéricas, ilimitadas; altamente operacionales y medibles, y, al mismo tiempo, considerablemente abstractas y extensas. Sin embargo, cualquiera que sea el caso, estas palabras tienen el privilegio de moldear conductas y perspectivas, así como, pareciéndose más a herramientas de evaluación, ejercer influencia en la vida práctica. Una de éstas palabras mágicas es ‘competitividad’”¹.

Apoyando esa concepción, Piñeiro² la define sin límites preciso y más importante aún, en relación a otros conceptos.

Debido al amplio marco de definiciones, se puede categorizar en dos grupos la conceptualización de esta gran noción,

1. Énfasis en la economía
2. Énfasis en el sistema sociocultural

De igual forma, la competitividad se mide actualmente mediante diversos métodos, diseñados por organizaciones como, el Foro Económico Mundial.

¹ MÜLLER, Geraldo. The Kaleidoscope of Competitiveness. En: ROJAS, Patricia y SEPÚLVEDA, Sergio. ¿Qué es la competitividad?. San José, C.R: IICA, xi, Serie Cuadernos Técnicos / IICA; no. 09. 1999. p. 11.

² PIÑEIRO, M. Innovation, competitiveness and agroindustrial development. OECD Development Center, Paris. 1993.

El Foro Económico Mundial (FEM), afirma que un país competitivo es aquel que adquiere un crecimiento sostenido en los niveles de PIB per cápita³ y así mismo, desde el año 1970 ha venido publicando anualmente el Reporte Global de Competitividad por medio del Índice de Competitividad Global para estudiar el entorno competitivo de las economías de los países, donde se determina cuáles son los factores que más incidencia tienen en la competitividad.

Respecto a los resultados del Índice Global de Competitividad 2013 -2014 presentado por el Foro Económico Mundial, de un total de 144 países, Chile y Panamá encabezan la lista de América Latina como los países más competitivos ubicándose en las posiciones 34 y 40 respectivamente. Por su parte Colombia con una calificación de 4.18 para el año 2012 y de 4.19 para el 2013 se ubicó en la posición 69 en ambos años. Mientras que a nivel de América Latina ocupó la séptima posición entre los 18 países que hacen parte de esta investigación.

Los resultados dados anteriormente podrían explicarse debido a los esfuerzos generados por el país con el fin de mejorar la competitividad. Por esta razón el Plan de Desarrollo 2010 – 2014, establece que la competitividad debe ser uno de los tres pilares fundamentales para lograr un crecimiento sostenible y un mayor bienestar de la población, este crecimiento se ve reflejado en la habilidad para hacer negocios sostenibles en el país.

Esta habilidad se entiende como clima de negocios, que es la facilidad para hacer negocios en una nación o región, determinada por la capacidad que poseen los países en brindar y mantener un ambiente favorable para que las empresas logren altos niveles de competitividad.

El clima de negocios se cuantifica por medio del Ranking *Doing Business* elaborado por la Corporación Financiera Internacional (*International Finance Corporation* - IFC) del Grupo del Banco Mundial; la cual se encarga de la medición de distintos indicadores relacionados con el tema en 189 países, aplicando una metodología específica⁴.

Dicha metodología es implementada para clasificar las economías de los países estudiados y se fundamenta en la ponderación simple de 10 indicadores clave: apertura de una empresa, manejo de permisos de construcción, obtención de electricidad, registro de propiedades, obtención de

³ PARDINA, Juan. La carrera por la competitividad en los Estados – Impulso desde los gobiernos locales y estrategias de medición. Núm. 7. México D.F. 2010.

⁴ GRUPO DEL BANCO MUNDIAL. *Doing Business*. Entendiendo las regulaciones para pequeñas y medianas empresas [online] . 29 oct, 2013 [citado 12 oct, 2014]. Disponible en: <URL: <http://espanol.doingbusiness.org/methodology>>.

crédito, protección de inversores, pago de impuestos, comercio transfronterizo, cumplimiento de contratos y resolución de insolvencia.

El informe clasifica a las economías de cada nación tomando como punto de referencia la ciudad más representativa del país. Para el caso de Colombia, los datos recolectados provienen de la ciudad de Bogotá. Adicionalmente, *Doing Business* proporciona un reporte a nivel sub-nacional, donde se miden las mejoras regulatorias empresariales y su debida implementación en diferentes ciudades de la nación.

En el reporte sub-nacional de Colombia, el *Ranking* evalúa 23 ciudades, las cuales son detalladas de acuerdo a los parámetros metodológicos establecidos por el Grupo del Banco Mundial, sin embargo excluye algunos de los indicadores ya que solo cuatro de ellos son tenidos en cuenta: apertura de una empresa, manejo de permisos de construcción, registro de propiedades y pago de impuestos.

Cada uno de los indicadores mencionados se fundamenta en una serie de supuestos establecidos por la institución que determinan el alcance del estudio. En la ciudad de Bucaramanga los supuestos no contemplan datos representativos, limitando la posibilidad de abarcar ampliamente las condiciones reales de la economía de la localidad, igualmente ocasiona una comparación ambigua respecto al clima de negocios en las ciudades colombianas.

Para poder disminuir esas ambigüedades, es necesario contextualizar los parámetros guía de cada indicador, lo cual conlleva a la modificación del alcance de los mismos. La dinámica local es diferente a; vale compararlos pero también es importante mejorar los aspectos

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál debe ser la metodología que se debe implementar para una adecuada medición del clima de negocios teniendo en cuenta las características propias de la ciudad de Bucaramanga?

1.3 JUSTIFICACIÓN

En el anterior contexto, surge la necesidad de proponer una nueva metodología que se use para la medición del clima de negocios, específicamente en la ciudad de Bucaramanga en el año 2015. Esta medición a nivel municipal, permitiría el buen direccionamiento del gobierno hacia los aspectos que requieran mayor atención, igualmente seguir fortaleciendo aquellos que presenten buen desempeño, con el fin de alcanzar un desarrollo sostenido que influya en el bienestar de la población.

Esta nueva metodología también posibilitaría al gobierno, entidades privadas y otras instituciones interesadas de la región, contar con información clara, confiable y oportuna para la adecuada toma de decisiones, definición de principios y políticas locales eficientes que aseguren el mejoramiento de los factores productivos y de la competitividad.

Además, las políticas y programas que impacten la competitividad deberán estar alineadas a los diferentes principios, adoptados por el Sistema Nacional de Competitividad e Innovación⁵; igualmente, deben estar ajustadas conforme con las políticas departamentales y municipales. De acuerdo a lo anterior, en el Plan de Desarrollo Departamental de Santander 2012 -2015, se establecieron 8 líneas estratégicas, destacándose “Santander Competitivo y Global”, por medio de la cual se busca mejorar los niveles de productividad y competitividad del departamento.

Aunque existan herramientas para la medición de la competitividad para los países, regiones y departamentos, se encuentra un vacío a nivel municipal, pues no se cuenta con una metodología que permita medir la competitividad de los municipios de acuerdo a la situación actual en cada uno de ellos. De esta manera surge la necesidad de diseñar una herramienta, que permita la medición del clima de negocios en la ciudad de Bucaramanga, y que proporcione información pertinente para poder valorar la situación de la competitividad y realizar comparaciones para determinar puntos de referencia y factores críticos a fortalecer.

El diseño propuesto estará compuesto de una encuesta especializada, siendo esta una opción alternativa que se incorpora a la lista de los diferentes modelos de medición de la competitividad; y a partir de sus resultados, les permite a los países y regiones, realizar propuestas sostenibles, pertinentes, viables, y adicionalmente poder generar un impacto en la competitividad y en la economía de la ciudad.

Junto con el mejoramiento del clima de negocios en la ciudad de Bucaramanga se fomentará el incremento de los niveles de competitividad a través de la creación de empresas, la participación de nuevos emprendedores y, la inversión local y extranjera. Del mismo modo, la mejora en los procesos de creación de empresas, los trámites necesarios para registrar una propiedad y el aumento de la tasa laboral.

⁵ COLOMBIA. Departamento nacional de planeación. Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018. P. 94

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Diseñar una herramienta basada en el marco metodológico aplicada por el **BANCO MUNDIAL**, que permita el monitoreo de los indicadores propuestos por el *Doing Business*, para la medición del clima de negocios en la ciudad de Bucaramanga

1.4.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual del clima de negocios en la ciudad de Bucaramanga por medio de una búsqueda basada en fuentes secundarias.
- Construir un modelo de la herramienta mediante la definición de los parámetros de ajuste establecidos para cada uno de los indicadores que harán parte del instrumento.
- Elaborar la versión definitiva del instrumento, a través de su aprobación por las partes interesadas, para la evaluación del clima de negocios en la ciudad de Bucaramanga.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO CONCEPTUAL

Para el correcto entendimiento del presente proyecto se aclararan algunos términos de gran importancia.

- + **Apertura de una empresa:** es uno de los indicadores medidos por el informe *Doing Business*, y enlista los obstáculos que un empresario debe afrontar al abrir un nuevo negocio⁶.
- + **Clima de negocios:** Se entiende por Clima de Negocios el conjunto de condiciones que facilitan la actividad empresarial en un país⁷.
- + **Competitividad:** “el término de la competitividad trasciende el plano sociocultural, pasa al ámbito económico y constituye un concepto básico del instrumental analítico de la teoría económica”⁸.
- + **Doing Business:** “informe anual que evalúa las regulaciones que afectan a las empresas locales en 189 economías y clasifica a estas últimas en diez diferentes aéreas de la regulación empresarial”⁹.
- + **Indicador:** “los indicadores tienen por finalidad medir el grado en que se ha alcanzado determinado objetivo o resultado. Podemos emplearlos pues, para valorar los resultados y evaluar los progresos a lo largo del tiempo en el tocante al logro de determinados objetivos y pueden sernos útiles para efectuar comparaciones entre países”¹⁰.

⁶ BANCO INTERNACIONAL DE RECONSTRUCCIÓN Y FOMENTO / BANCO MUNDIAL. *Doing Business*. Facilidad para hacer negocios en Bucaramanga–Colombia. Washington D.C. 2014.

⁷ COLOMBIA. MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS. Agenda de Competitividad 2014-2018.

⁸ PEÑALOZA, Marlene. Competitividad: ¿Nuevo paradigma económico? Puerto Rico, 2005. p.47

⁹ BANCO INTERNACIONAL DE RECONSTRUCCIÓN Y FOMENTO / BANCO MUNDIAL. óp. cit. p.3

¹⁰ OIT. Trabajo decente: concepto e indicadores. En: Revista Internacional del Trabajo. 2003. vol. 122, no. 2.

- ✚ **Índice:** “es una medida estadística utilizada para medir cambios en grupos de datos o recoger los cambios ocurridos en una variable o grupos de variables en el tiempo o el espacio”¹¹.
- ✚ **Manejo de permisos de construcción:** el cual registra el costo, la duración, y el número de procedimientos necesarios para construir un almacén¹².
- ✚ **Metodología:** “la metodología reflexiona sobre los métodos y técnicas tomando en cuenta aspectos políticos, filosóficos y éticos sobre el desarrollo. La metodología refleja el concepto ideológico y orienta la selección de métodos y técnicas para lograr los objetivos inscritos en cada concepto de desarrollo”¹³.
- ✚ **Registro de propiedades:** “examina los pasos, el tiempo y el costo de registrar propiedades”¹⁴.

¹¹ DEL RÍO, Dionisio. Diccionario-glosario de metodología de la investigación social. Madrid. Editorial UNED, 2013. p. 192.

¹² BANCO INTERNACIONAL DE RECONSTRUCCIÓN Y FOMENTO / BANCO MUNDIAL Doing Business. Entendiendo las regulaciones para las pequeñas y medianas empresas. Washington D.C. 2014.

¹³ GRUNDMANN, Gesa y STAHL, Joachim. Como la sal en la sopa: conceptos, métodos y técnicas para profesionalizar el trabajo en las organizaciones de desarrollo. Ecuador. ABYA-YALA, 2003. p. 17.

¹⁴ BANCO INTERNACIONAL DE RECONSTRUCCIÓN Y FOMENTO / BANCO MUNDIAL. Óp. Cit . p. 15.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Competitividad. “Es un concepto que no posee límites en la actualidad, y su definición se atribuye a la relación directa con otros términos”¹⁵. El término más atribuido a la competitividad, es la productividad. Apoyando esa tesis, Porter¹⁶ argumenta que tanto como la competitividad y los niveles de vida de un país son determinados por la productividad de la economía de dicho país. Ya que ésta permite sobrellevar salarios altos, lograr una divisa fuerte y una rentabilidad atractiva del capital.

Sin embargo, para el Instituto De Estrategia y Competitividad de la Escuela de Negocios de Harvard, “La competitividad es la única manera de lograr un crecimiento sostenible de empleo, mejorar los salarios, y elevar el nivel de vida”¹⁷.

Otra definición interesante de competitividad está dada por La Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OECD, por sus siglas en inglés), la cual relaciona ese término directamente con los niveles de producción de bienes y servicios (bajo condiciones de mercado libres y justas), y la expansión de los ingresos de la nación¹⁸.

Por otra parte el Ministerio de Economía y Finanzas de Perú, agrega que la competitividad resulta de la sumatoria de una serie factores contemplados en diversos sectores de la economía, tales como, “[...] la dotación de infraestructura, el cuidado del medio ambiente y desarrollo sostenible, entre otros”¹⁹.

¹⁵ VALENCIANO. Jaime y GIACINTI. Miguel. Competitividad en el comercio internacional vs ventajas comparativas reveladas (vcr) caso de análisis. 2012. p.62.

¹⁶ PORTER, Michael. *Estratégia competitiva: técnicas para análise de indústrias e da concorrência*. Campus, 1986.

¹⁷ PORTER, Michael. *Institute For Strategy & Competitiveness* [en línea]. [citado 13 oct, 2014]. Disponible en internet <<http://www.isc.hbs.edu/competitiveness-economic-development/Pages/default.aspx>>.

¹⁸ OECD, Organización para la Cooperación y el Desarrollo . [en línea]. 2014. [citado 13 oct, 2014]. Disponible en internet <www.oecd.org/centrodemexico/Getting%20the%20Right%20EBOOK.pdf>.

¹⁹ PERÚ. MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS, Agenda de Competitividad 2014- 2018.

Además, tener un ambiente propicio para el buen funcionamiento de las empresas, es de gran beneficio para las economías, ya que conlleva al mejoramiento sostenido de la productividad y de los niveles de ingreso per cápita, alcanzando de esta manera, un nivel más competitivo.

Figura 1. Relación del concepto de Competitividad



Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) 2006, Conceptos de competitividad e instrumentos para medirla. México Padilla, Ramón. p.10

Lo anterior denota que las economías en miras a la búsqueda de la competitividad establecen mejores condiciones para el desarrollo de las empresas²⁰.

La competitividad puede ser entendida bajo tres niveles²¹:

- a) Empresas
- b) Industrias o sectores, y
- c) Un país o una región

La relación entre los diferentes niveles se visualiza en la Figura 1.

²⁰ VIVES. A. La responsabilidad social de la empresa en América Latina. [en línea]. Disponible en internet <www10.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2011/08342.pdf>.

²¹ PADILLA, Ramón. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) 2006, Conceptos de competitividad e instrumentos para medirla. México. p.6

2.2.2 Índices de competitividad. Según el Observatorio de la Economía Latinoamericana, los índices de competitividad son “los factores que muestran la capacidad que tiene un país para producir bienes y servicios con estándares internacionales de tecnología y calidad en forma eficiente, y como consecuencia lograr altos niveles de productividad y nivel de ingreso”²².

Así mismo, permiten la medición del desempeño económico de una nación y los factores a los que se refiere el Observatorio de la Economía Latinoamericana, son todas aquellas variables tenidas en cuenta para determinar el desempeño competitivo.

Actualmente, la medición de la competitividad se ha convertido en un estudio practicado en la mayoría de las naciones y de igual forma, diversas instituciones se han especializado en el análisis de dichas variables.

Dentro de los índices más ampliamente conocidos se encuentran: Informe Global de Competitividad (IGC), Índice de Competitividad, *Doing Business*, entre otros. Cada uno de esos índices difiere en los factores y conjunto de datos analizados²³.

2.2.2.1 Índice de competitividad a nivel internacional

- **Informe de Competitividad Global.** Desde el año 2005 el FEM ha publicado este indicador fundamentado en tres factores principales; requerimientos básicos, eficiencia, e innovación. Además

Para lograr el análisis de la competitividad de los países, este informe emplea dos enfoques complementarios, El Índice de Competitividad para el Crecimiento (Growth Competitiveness Index o GCI) y El Índice de Competitividad para los Negocios (*Business Competitiveness Index* o BCI) (denominación a partir de 2003 del previo índice de Competitividad Microeconómica o MICI)²⁴.

- **Anuario Mundial de Competitividad.** El Instituto Internacional para el Desarrollo Gerencial (IMD, por sus siglas en inglés), a través del Anuario Mundial de Competitividad analiza la situación actual de los países en el

²² PÉREZ, Soto y BERMÚDEZ, Acosta. Índices de competitividad internacional [en línea]. Observatorio de la Economía Latinoamericana, 2012. Disponible en internet <URL <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2012/>>.

²³ RAMIREZ. G, Encarnación. Informe Nacional de Competitividad [online]. [citado 13 oct, 2014]. Disponible en internet: <URL <http://centrumaldia.pe/?K=25&id=318>>.

²⁴ Cómo se mide la competitividad. En: Cambio Cultural. Argentina: 2004. [citado 11 oct, 2014].

ámbito de competitividad. “IMD ha sido un pionero en el campo de la competitividad de las naciones y de las empresas en los últimos 25 años”²⁵. Adicionalmente, entiende como competitividad, la habilidad que poseen los países para crear y mantener un clima propicio a la competencia entre las empresas. Para ello establece cuatro factores fundamentales; Desempeño Económico, Eficiencia Gubernamental, Eficiencia Empresarial e Infraestructura (Ver Figura 2.); y a su vez, cada uno de esos factores se divide en cinco sub-factores para un total de 20²⁶.

Figura 2. Factores del Anuario Mundial de Competitividad.



Fuente: IMD World Competitiveness Center, 2010

- **Índice de Competitividad Urbana.** El Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO) es un centro de investigación aplicada con la misión de analizar y ejecutar propuestas factibles, y elaborar políticas públicas nacionales para la competitividad que ayuden al *desarrollo económico del país atrayendo inversiones asequibles. El IMCO realiza una investigación la cual se presenta de manera bianual llamada Índice de Competitividad Urbana (ICU) donde se mide la capacidad de cada ciudad para atraer y retener inversiones y talento, como punto diferenciador de otros índices el ICU evalúa la capacidad estructural de cada ciudad.*
- **Instituto de Competitividad ADEN.** “El INSTITUTO DE COMPETITIVIDAD ADEN tiene como objetivo analizar la competitividad de cada país, utilizando para ello un enfoque basado en la capacidad que tiene

²⁵ IMD, Instituto Internacional para el Desarrollo Gerencial [En línea]. [citado 13 oct, 2014] p. 3. Disponible en internet: <URL <http://www.imd.org/wcc/#tab=1>>.

²⁶ CENTRUM, Metodología IMD en breve: detrás de los resultados [En línea]. Boletín 12-2014, [citado 13 oct, 2014]. Disponible en internet: <URL <http://centrumaldia.pe/?K=25&id=318>>.

una sociedad para incrementar sus niveles de bienestar y hacer frente al desafío de la competencia en una economía globalizada”²⁷.

- **Índice de Atractividad de Inversiones Urbanas.** El Centro de Pensamiento en Estrategias Competitivas (CEPEC) de la Universidad del Rosario, es un espacio público en el cual se debaten y analizan diferentes ideas relacionados al desarrollo competitivo de Colombia y sus regiones. El CEPEC en conjunto de la Firma Inteligencias de Negocios de Chile desarrolla el Índice de Atractividad de Inversiones Urbanas (INAI) en América Latina, para el cual emplearon 50 indicadores de dos categorías importantes para invertir: escala nacional y escala metropolitana. A escala nacional le estipularon un peso de 35% y a escala metropolitana de 65%.

Los indicadores asignados a escala nacional fueron: tamaño del mercado interno y acceso al mercado externo, competitividad de costos (de transacción, producción y tributarios) y factores de riesgo (político y económico). Los indicadores determinados para escala metropolitana fueron: poder de compra y desempeño económico esperado, reputación y presencia global, confort urbano (seguridad, oferta cultural, mega-eventos, costo de vida, disponibilidad de servicios a escala humana), potencial de financiamiento de nuevos proyectos y calidad de la oferta de educación superior.

- **Doing Business.** El Banco Mundial por medio del informe *Doing Business* busca proporcionar una medición objetiva de las regulaciones para hacer negocios, aplicadas actualmente en 189 países, y los efectos sobre las pequeñas y medianas empresas de la nación²⁸.

Su metodología está fundamentada en el estudio de diez indicadores base, cuya ponderación determina la clasificación global. (GRUPO DEL BANCO MUNDIAL, 2014)

1. Apertura de una empresa
1. Manejo de permisos de construcción
2. Obtención de electricidad
3. Registro de propiedades

²⁷ ADEN. Ranking aden de competitividad para américa latina 2015 [online]. [citado 12 oct. 2014]. Disponible en: <<http://www.aden.org/files/2015/07/RankingCompetitividadADEN-2015.pdf>>

²⁸ BANCO MUNDIAL. *Doing Business*. Entendiendo las regulaciones para las pequeñas y medianas empresas. Washington D. C: Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento / Banco Mundial, 2014.

4. Obtención de crédito
5. Protección de inversores
6. Pago de impuestos
7. Comercio transfronterizo
8. Cumplimiento de contratos
9. Resolución de la insolvencia

2.2.2.2 Índices de competitividad a nivel nacional

Dentro de las mediciones realizadas en el ámbito de competitividad, a nivel nacional se pueden encontrar dos grandes estudios anuales desarrollados por el Consejo Privado de Competitividad

- **Informe Nacional de Competitividad.** Este informe es una publicación anual que suministra información actualizada y pertinente sobre el estado de algunas áreas que se consideran críticas para la competitividad del país. De igual forma, contribuye a la formulación de nuevas propuestas que busquen el desarrollo económico deseado por el país. La Ilustración 1 enlista cada uno de los temas principales de este estudio.

Figura 3 Temas de estudio del Informe Nacional de Competitividad



Fuente: Consejo Privado de Competitividad & CEPEC-Universidad del Rosario con base en WEF. 2013.

- **Índice Departamental de Competitividad.** Este índice es construido junto con el Centro de Pensamiento en Estrategias Competitivas de la Universidad del Rosario (CEPEC), y tiene el objetivo, medir, diversos aspectos que inciden sobre el nivel de competitividad de los departamentos en Colombia.

Está compuesto por tres factores: i) condiciones básicas; ii) eficiencia; y iii) sofisticación e innovación. Estos factores, contienen a su vez diez pilares. En el factor condiciones básicas se incluyen seis pilares relacionados con instituciones; infraestructura; tamaño del mercado; educación básica y media; salud; y medio ambiente. Por su parte, el factor eficiencia contiene dos pilares: educación superior y capacitación, y eficiencia de los mercados. Finalmente, el factor sofisticación e innovación está compuesto por dos pilares que miden la sofisticación y diversificación productiva, así como la innovación y la dinámica empresarial²⁹.

Figura 4. Estructura del IDC 2014



Fuente: Consejo Privado de Competitividad & CEPEC-Universidad del Rosario (2013), con base en WEF (2013).

²⁹ COLOMBIA. SISTEMA ADMINISTRATIVO NACIONAL DE COMPETITIVIDAD E INNOVACIÓN. CONSEJO PRIVADO DE COMPETITIVIDAD & CEPEC-. Publicado el 11 de marzo de 2015. [online]. Disponible en: <http://www.colombiacompetitiva.gov.co/snicei/Paginas/indicadores-nacionales.aspx>

2.3 MARCO HISTÓRICO

El Banco Mundial se creó en el año 1944 con el objetivo de luchar contra la pobreza a través de un proceso de globalización inclusivo y sostenible. Luego se convirtió en un grupo de cinco instituciones de desarrollo ampliamente relacionadas: el Banco Mundial (BIRF y AIF) y tres organismos más, la Corporación Financiera Internacional (IFC), el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones ii (MIGA) y el Centro Internacional de Arreglo de Diferencias Relativas a Inversiones (CIADI)³⁰.

En el año 2002 comenzó el Proyecto liderado por el Banco Mundial, *Doing Business*, el cual compara y analiza las normas regulatorias de las actividades de las pequeñas y medianas empresas. Su primera publicación fue en el año 2003 analizando 133 economías bajo cinco grupos de indicadores. Luego de 11 años el reporte abarca en sus bases de datos 189 países del mundo y 10 indicadores principales³¹.

Colombia fue incluida en su medición desde la primera edición publicada en el año 2003 y un año más adelante, *Doing Business* decidió reportar los avances sobre las regulaciones de las actividades empresariales en la nació; en el informe sub nacional se comenzó analizando a 13 ciudades de la República de Colombia y en el presente, son 23.

En el año 2012 el reporte incluyó en su medición, el indicador sobre la obtención de conexiones al servicio de electricidad³². En el 2013, *Doing Business* ofrece cuatro nuevas bases de datos: **la distancia hasta la frontera, el emprendimiento, buenas prácticas, y transparencia en la regulación empresarial**³³.

³⁰ GRUPO DEL BANCO MUNDIAL, *World Bank Group Historical Chronology: 2000 - 2010* <URL <http://go.worldbank.org/782A847YH0>>.

³¹ Ibíd. P. 12.

³²GRUPO DEL BANCO MUNDIAL. *Doing Business* 2012, Haciendo negocios en un mundo más transparente. Washington D. C: Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento / Banco Mundial, 2013. p.7

³³ GRUPO DEL BANCO MUNDIAL. *DOING BUSINESS* 2013, Regulaciones inteligentes para las pequeñas y medianas empresas. Washington D. C: Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento / Banco Mundial, 2013.

Finalmente, para la última publicación hasta el momento, *Doing business* presenta un capítulo adicional que se encarga de compilar los resultados de la investigación sobre los efectos de las regulaciones empresariales³⁴.

2.4 MARCO LEGAL

El Centro de Emprendimiento y Desarrollo empresarial desempeña sus funciones según la Ley de emprendimiento “Fomento a la Cultura de Emprendimiento” 1014 del 26 de enero del 2006.

Los indicadores a analizar son *Apertura de una empresa*, *Manejo de permisos de construcción* y *Registro de propiedades*; la normatividad relacionada a cada uno de los indicadores del estudio es la siguiente.

2.4.1 Apertura de Negocio

Tabla 1. Legislación para el indicador Apertura de una empresa.

APERTURA DE UNA EMPRESA		
LEGISLACIÓN	TEMA	DESCRIPCIÓN
LEYES		
Ley 232 de 1995	“Ley Anti-tramites”	Se dictan las normas dictadas para el funcionamiento de los establecimientos comerciales y establece que ninguna autoridad no avalada por el legislador, puede exigir licencia para la apertura de las entidades comerciales definidos en el artículo 515 del Código de Comercio.
Ley 1014 de 2006	Emprendimiento	La Ley tiene por objeto promover la mentalidad emprendedora en todas las instituciones educativas del país, donde se ejecuten actividades y funciones enfocadas a los principios y valores establecidos por la Constitución y la presente ley.

Fuente: BdD Legislación Colombiana.

³⁴ GRUPO DEL BANCO MUNDIAL. *Doing Business* 2014. Entendiendo las regulaciones para las pequeñas y medianas empresas. Washington D. C: Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento / Banco Mundial. 2014.

Tabla 1. (CONTINUACIÓN)

APERTURA DE UNA EMPRESA		
LEGISLACIÓN	TEMA	DESCRIPCIÓN
LEYES		
Ley 1429 de 2010	“Ley de Formalización y Generación de Empleo”	Consiste en la presentación de diversos incentivos de tipo fiscal, parafiscal y de costos por matrícula mercantil, para las pequeñas empresas registradas como personas naturales o jurídicas y que su Registro Mercantil esté vigente desde el día 28 de febrero de 2011.
DECRETOS		
Art. 5 Decreto 1879 de 2008	Creación de un establecimiento comercial	El presente Decreto reglamenta la Ley 232 de 1995 y en el artículo 5ª se visualiza la prohibición de la creación y solicitud de licencias, permisos y certificaciones para lograr el registro y la apertura de cualquier establecimiento comercial

Fuente: BdD Legislación Colombiana.

2.4.2 Registro de Propiedades

Tabla 2. Legislación para el indicador Registro de propiedades.

REGISTRO DE PROPIEDADES		
LEGISLACIÓN	TEMA	DESCRIPCIÓN
LEYES		
Ley 1579 de 2012 ³⁵	Práctica del registro de las propiedades	Expone la naturaleza, los objetivos y entre otras prácticas del registro de la propiedad inmueble.
DECRETOS		
Decreto 19 de 2012 ³⁶	Regulaciones, procedimientos	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Fuente: BdD Legislación Colombiana.

2.4.3 Manejo de permisos de construcción

Tabla 3. Legislación para el indicador Manejo de permisos de construcción.

MANEJO DE PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN		
LEGISLACIÓN	TEMA	DESCRIPCIÓN
LEYES		

³⁵ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1579. (1, octubre, 2012). Por el cual se expide el Estatuto de Registro de Instrumentos Públicos y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2012.

³⁶ COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 0019 (10, enero, 2012). Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Bogotá D.C., 2012.

Ley 1454 de 2011 ³⁷	Normas orgánicas	Tiene por objeto la definición de las normas orgánicas de las organizaciones político administrativas del territorio colombiano
DECRETOS		
Decreto número 1469 de 2010 ³⁸	Licenciamiento urbanístico	En donde se presentan las diferentes prácticas relacionadas al licenciamiento urbanístico, al reconocimiento de edificaciones y a la función pública que desempeñan los curadores urbanos.
Decreto 1272 ³⁹	Expedición de licencias de construcción	“Se dictan disposiciones para la optimización del trámite de expedición de licencias de construcción y sus modalidades”.

Fuente: BdD Legislación Colombiana.

Por otra parte, es importante entender la legislación por la cual se rige la competitividad en el país. En el año 2008, el noviembre 27 se estipuló la Ley 1253⁴⁰, para regular la productividad y competitividad, allí también se dictan

³⁷ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1454. (28, junio, 2011). Por la cual se dictan normas orgánicas sobre ordenamiento territorial y se modifican otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2011

³⁸ COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 1469 (30, abril, 2010). Por el cual se reglamentan las disposiciones relativas a las licencias urbanísticas; al reconocimiento de edificaciones; a la función pública que desempeñan los curadores urbanos y se expiden otras disposiciones. Bogotá D.C., 2010

³⁹ COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 1272 (16, abril, 2009). Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 564 de 2006 y se dictan disposiciones para la optimización del trámite de expedición de licencias de construcción y sus modalidades. Bogotá D.C., 2009

⁴⁰ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1253 (27, noviembre, 2008). Por la cual se regula la productividad y competitividad y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2008

otras disposiciones. El Estado se compromete en suministrar la atención necesaria al desarrollo de estrategias a largo plazo en este ámbito.

2.5 ESTADO DEL ARTE

2.5.1 Estudios de competitividad internacionales. La medición del desempeño económico de un país se puede analizar y comparar entre las diferentes variables que presentan los rankings más importantes a nivel global como lo son, el *Índice de Competitividad* presentado por el IMD, el *Informe Global de Competitividad* presentado por el Foro Económico Mundial y el *Doing Business* elaborado por el Banco Mundial.

2.5.1.1 Anuario de Competitividad Mundial. El Índice de Competitividad del IMD presenta resultados anuales los cuales miden la competitividad de las empresas y de las naciones, en donde analiza y clasifica las capacidades de crear empresa y competir. Para ello IMD clasifica el ambiente nacional basan en cuatro factores que son:

- Desempeño económico
- Eficiencia gubernamental
- Eficiencia en los negocios
- Infraestructura⁴¹

El resultado de la medición de competitividad realizado por el IMD en los últimos cinco años, en el cual se muestra la clasificación general en el año 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014 para los 60 países analizados, este resultado se encuentra en el *World Competitiveness Yearbook*.

En los informes se puede apreciar la clasificación de Colombia en los últimos cinco años, donde se evidencia que Colombia ha perdido posiciones en la tabla general. En el año 2010 obtuvo la posición 45, para el año 2011 obtuvo la posición 46, para el año 2012 obtuvo la posición 52, en el año 2013 estuvo ubicada en el puesto 48 y por último en el 2014 se ubica en el puesto 51 (Ver Anexo A).

2.5.1.2 Índice de Competitividad Global. El Informe Global de Competitividad mide la habilidad competitiva entre 148 países comparando las competencias que tiene cada uno a través de 119 variables, entendiendo por habilidad como la capacidad de ser productivos económicamente. El IGC está compuesto como ya se mencionó por 119 variables, las cuales están agrupadas en doce pilares que a su vez se encuentran agrupados en tres subíndices de la siguiente manera:

⁴¹ IMD, Instituto Internacional para el Desarrollo Gerencial [online]. [citado 10 oct, 2014] disponible en internet: <URL: <http://www.imd.org/wcc/research-methodology/>>

- I. Requerimientos básicos
 - Pilar 1. Instituciones
 - Pilar 2. Infraestructura
 - Pilar 3. Ámbito macroeconómico
 - Pilar 4. Salud y educación primaria

Estos pilares son claves para países impulsados por recursos.

- II. Potenciadores de eficiencia
 - Pilar 5. Educación superior y capacitación
 - Pilar 6. Eficiencia del mercado de bienes
 - Pilar 7. Eficiencia del mercado laboral
 - Pilar 8. Desarrollo del mercado laboral
 - Pilar 9. Preparación tecnológica
 - Pilar 10. Tamaño del mercado

Estos pilares son claves para países impulsados por la eficiencia.⁴²

- III. Innovación y factores de sofisticación
 - Pilar 11. Sofisticación de los negocios
 - Pilar 12. Innovación

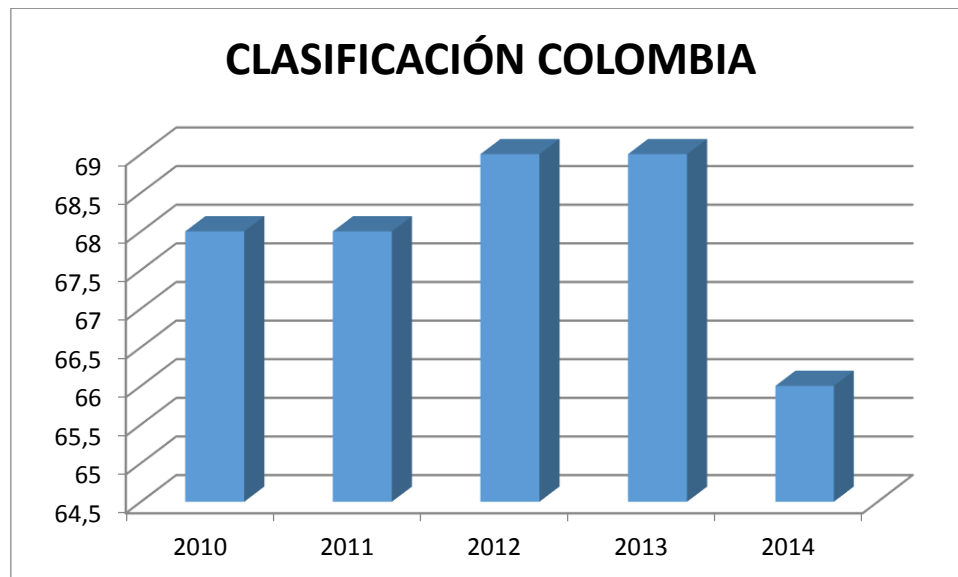
Estos pilares son clave para los países donde la economía es impulsada por la innovación.

El Anexo B muestra la clasificación de los países en el último año donde se localiza cada uno en una etapa de los tres subíndices mencionados anteriormente y los que están en transición de una etapa a otra.

En informes anteriores de 2010-2014 se evidencia a Colombia permanente en una etapa a través de los últimos cinco años, Colombia se ha mantenido en la etapa 2, es decir Colombia está entre las economías impulsadas por la eficiencia. En el último informe del Foro Económico Mundial, Colombia se encuentra en el puesto 66 de la clasificación general con un puntaje de 4.23 sobre 7. De igual forma según el FEM, Colombia no ha presentado gran variación en los últimos cinco años, permaneciendo ésta en un rango de 66-69 de la clasificación general (ver gráfica 2).

⁴² KLAUS Schwab, Foro Económico Mundial. Reporte de competitividad mundial 2014-2015 [online]. [citado 11 oct, 2014]. Disponible en internet: <URL: <http://www.weforum.org/issues/global-competitiveness>>

Figura 5.fem. Variación clasificación Colombia 2010-2014.



Fuente: FEM informes 2010-2014

La siguiente gráfica muestra el índice de competitividad en América Latina, en el cual se ubica a Colombia en la séptima posición de la clasificación en la región.

Figura 6. Índice de Competitividad Global 2013-2014. América Latina.



Fuente: FUNDESA informe 2013-2014

2.5.1.3 Doing Business

El *Doing Business* es un informe anual de estudios donde miden y comparan las regulaciones implícitas en empresas de tamaño pequeña y mediana del sector privado entre las economías de 189 países actualmente. Este informe clasifica las empresas basándose en diez indicadores los cuales son se muestran en la figura 1.⁴³ La figura muestra once indicadores donde el indicador empleo a trabajadores es un caso especial junto con el indicador emprendimiento el cual no se tiene en cuenta para la clasificación de las empresas.⁴⁴ *Doing Business* clasifica las empresas de mejor a peor según la facilidad para hacer negocios en cada una de las empresas ubicadas en las ciudades más significativas de cada país en términos de economía. La siguiente lista que se muestra en la tabla 2 corresponde al promedio de las

⁴³ GRUPO DEL BANCO MUNDIAL. Doing Business. Entendiendo las regulaciones para pequeñas y medianas empresas. 29 oct, 2013 [online] [citado 12 oct, 2014] Disponible en.<URL: <http://espanol.doingbusiness.org/reports/global-reports/doing-business-2014>>.

⁴⁴ GRUPO DEL BANCO MUNDIAL. Doing Business. Entendiendo las regulaciones para pequeñas y medianas empresas. 29 oct, 2013 [online] [citado 12 oct, 2014] disponible en.<URL: <http://espanol.doingbusiness.org/methodology> >

clasificaciones percentiles en una nación en los 10 indicadores en la región de América Latina y el Caribe.⁴⁵

Figura 7. Según las mediciones de Doing Business, las regulaciones influyen en las empresas a lo largo de su ciclo de vida.



Fuente: *Doing Business* 2014. Entendiendo las regulaciones para pequeñas y medianas empresas.

Colombia siempre ha sido estudiada en los informes anuales del *Doing Business* presentando una variación a través del tiempo, en la gráfica 3 se muestra la clasificación general de los últimos cinco años.

⁴⁵ GRUPO DEL BANCO MUNDIAL. *Doing Business*. Entendiendo las regulaciones para pequeñas y medianas empresas. 29 oct, 2013 [online] [citado 12 oct, 2014] disponible en.<URL: <http://espanol.doingbusiness.org/rankings>>

Figura 8. Variación clasificación general Colombia 2010-2014.



Fuente: *Doing Business* informes 2010-2014

Tabla 4. Resultado Doing Business 2014 región América Latina y el Caribe.

Economía	Facilidad de hacer negocios (clasificación)	Comparación Filtrada	Apertura de un negocio	Manejo de permisos de construcción	Obtención de electricidad	Registro de propiedades	Obtención de crédito	Protección de los inversores	Pago de impuestos	Comercio transfronterizo	Cumplimiento de contratos	Resolución de la insolvencia
Puerto Rico (Estados Unidos)	40	1	1	31	10	18	1	2	14	16	13	1
Perú	42	2	8	23	19	1	4	2	6	6	15	17
Colombia	43	3	14	8	22	4	9	1	12	20	25	2
México	53	4	5	10	28	25	6	11	17	7	5	3
Panamá	55	5	3	15	3	7	7	13	30	1	21	18
Santa Lucía	64	6	7	3	8	17	22	5	1	22	27	9
Trinidad y Tobago	66	7	9	19	1	31	4	4	11	13	30	19
Antigua y Barbuda	71	8	16	6	5	16	22	5	24	19	3	11

Fuente: BdD Banco Mundial

En República Dominicana gracias al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y el Consejo Nacional de Competitividad (CNC) se crea el Observatorio de Competitividad de la República Dominicana con el fin de impulsar la ejecución del Plan Nacional de Competitividad Sistemática, analizar, comparar y mejorar el desempeño competitivo del país y fundamentar las políticas públicas implicadas en la competitividad⁴⁶.

2.5.1.4 Instituto de Competitividad ADEN. ADEN toma como base para evaluar la competitividad de acuerdo a la información recopilada en los Índices Complejos de Competitividad (ICC) teniendo en cuenta 10 aspectos que son: cobertura de necesidades básicas, aspectos institucionales, infraestructura, estabilidad macroeconómica, salud, educación, expectativas de la población, competencia en los mercados, eficiencia en las relaciones laborales y acceso a la tecnología. El gráfico 5 ilustra la clasificación competitiva de los países de América Latina, en el cual se posiciona Colombia en el séptimo puesto con una puntuación de 69,3.⁴⁷

⁴⁶ OBSERVATORIO DE COMPETITIVIDAD DE LA REPÚBLICA DOMINICANA. Informe Nacional de Competitividad [online] [citado 12 oct., 2014] disponible en : <URL:<http://www.competitividad.org.do/>>

⁴⁷ Ibíd., p. 2.

Figura 9. Ranking ADEN de competitividad. Mayo 2012

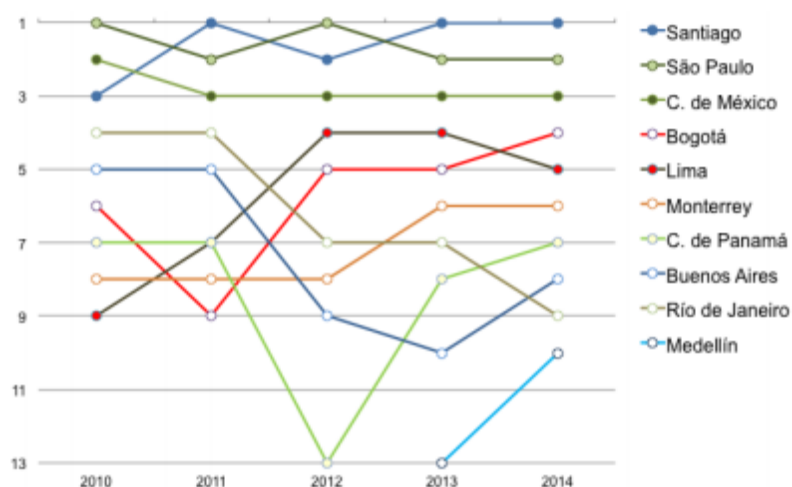
		Puntaje sobre un máximo de 100 puntos posibles	Puntaje Base=100 al Nro 1
1	Chile	81.4	100
2	Panamá	76.0	93
3	Méjico	72.2	89
4	Costa Rica	71.8	88
5	Uruguay	71.6	88
6	Brasil	71.2	87
7	Colombia	69.3	85
8	Perú	67.6	83
9	Argentina	66.7	82
10	Ecuador	63.1	78
11	El Salvador	62.0	76
12	Guatemala	60.0	74
13	Paraguay	59.8	73
14	Honduras	59.2	73
15	Rep Dominic	57.8	71
16	Nicaragua	57.8	71
17	Venezuela	57.7	71
18	Bolivia	54.9	67

Fuente: Instituto de Competitividad ADEN

2.5.1.5 Índice de Atractividad de Inversiones Urbanas. En el Índice de Atractividad de Inversiones 2014 presenta a la ciudad de Bogotá en el puesto 4 con una calificación de clima de inversiones amable, Medellín puesto 10 con calificación amable, Cali puesto 20 con calificación amable, Bucaramanga puesto 24 con calificación amable, Barranquilla puesto 25 con calificación amable y finalmente está Cartagena en el puesto 31 con calificación amable⁴⁸.

⁴⁸ CEPEC E IDN. Ranking de ciudades latinoamericanas para la atracción de inversiones, informe oficial Mayo 2014. [online] [citado 12 oct. 2014]. Disponible en: <URL: <http://www.urosario.edu.co/competitividad/documentos/Informe-INAI-CEPEC-IDN-2014-14051-VF.pdf>>.

Figura 10. Ranking de ciudades atractivas para inversión. Movimientos 2010-2013.



Fuente: CEPEC-IdN Inteligencia de Negocios.

2.5.1.6 Índice de Competitividad Urbana. El IMCO realiza una investigación la cual se presenta de manera bianual llamada Índice de Competitividad Urbana (ICU) donde se mide la capacidad de cada ciudad para atraer y retener inversiones y talento, como punto diferenciador de otros índices el ICU evalúa la capacidad estructural de cada ciudad.

El ICU 2014 evaluó con 90 indicadores a 78 zonas metropolitanas más importantes del país compuesta por 379 municipios, los resultados se presentan en la siguiente tabla⁴⁹.

⁴⁹ INSTITUTO MEXICANO PARA LA COMPETITIVIDAD. [online] [citado 12 oct. 2014] disponible en <URL: http://imco.org.mx/indices/competitividad_urbana_2014/resultados/resultados_generales>

Tabla 5. Las 13 ciudades más competitivas del país en el ICU 2014.

#	Ciudad	Grupo de Competitividad
1	Valle de México	Alta
2	Los Cabos	Adecuada
3	Querétaro	Adecuada
4	Monterrey	Adecuada
5	Cancún	Adecuada
6	La Paz	Adecuada
7	Saltillo	Adecuada
8	Guadalajara	Adecuada
9	Chihuahua	Adecuada
10	Hermosillo	Adecuada
11	Aguascalientes	Adecuada
12	Campeche	Adecuada
13	Puerto Vallarta	Adecuada

Fuente: Índice de Competitividad Urbana 2014, resultados generales.

2.5.2 Estudios de competitividad a nivel nacional. De igual forma para llevar a cabo las mediciones enfocadas en la competitividad existen otras entidades privadas que se encargan de realizar investigaciones de competitividad y facilidad para hacer negocios comparando algunas regiones con el fin de ayudar a las ciudades a mejorar respecto al tema de estudio.

2.5.2.1 Informe Nacional de Competitividad. Una de estas entidades es el Consejo Privado de Competitividad (CPC), es una organización de Colombia cuyo objetivo es contribuir a la formulación de estrategias y políticas a corto, mediano y largo plazo como soluciones a las falencias presentadas tanto al sector público como al sector privado con el fin de ayudar a mejorar el nivel de competitividad del país. El CPC presenta anualmente un *Informe Nacional de Competitividad* donde muestra información actualizada sobre las áreas implicadas en la competitividad del país, los avances realizados y las actividades pendientes⁵⁰.

2.5.2.2 Sistema Nacional de Competitividad. Otra entidad colombiana es el Sistema Nacional de Competitividad e Innovación quien a través de las Comisiones Regionales de Competitividad analiza en cada departamento los sectores públicos y privados involucrados en la competitividad de las regiones y la productividad de las empresas. Dichas comisiones implementan políticas que

⁵⁰ CONSEJO PRIVADO DE COMPETITIVIDAD. Informe Nacional de Competitividad 2013-2014. [online] [citado 12 oct, 2014]. Disponible en: <URL: <http://www.compitem.com.co/site/conozca-el-cpc/>>

promuevan la productividad, competitividad de las microempresas, pequeñas y medianas empresas y el emprendimiento en colaboración de terceras entidades que son: Consejos Departamentales de ciencia, Tecnología e Innovación, Comités Universidad-Estado-Empresa, Comités de Biodiversidad, Redes Regionales de Emprendimiento, Consejos Regionales de PYME, Consejos Ambientales Regionales, Comités de Seguimiento a los Convenios de Competitividad e Instancias Regionales promovidas por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo rural.⁵¹

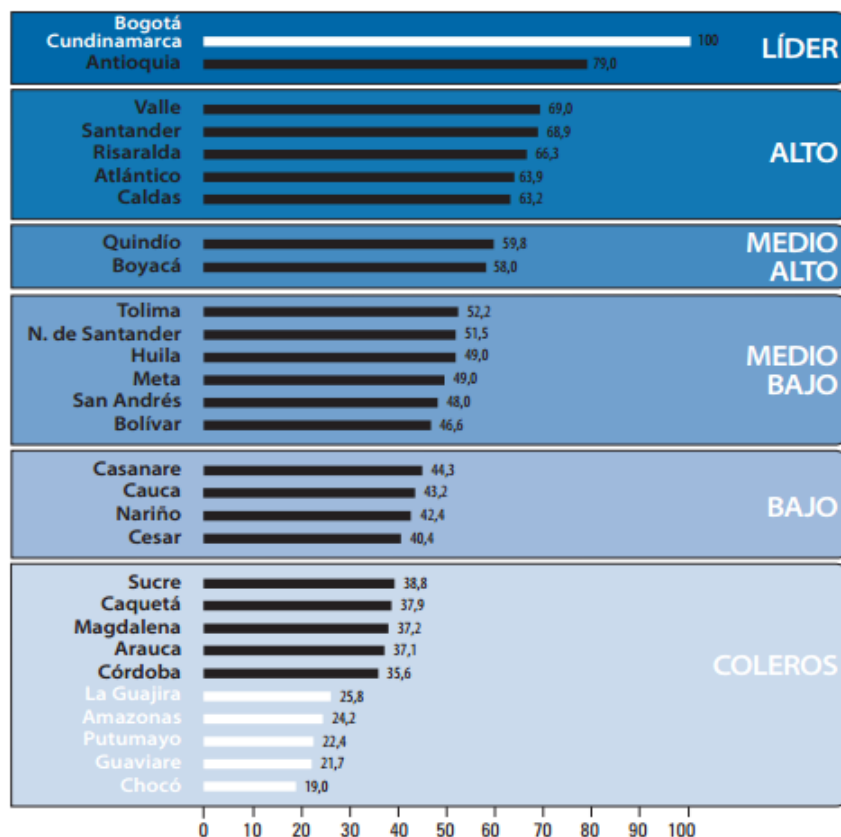
2.5.3 Estudios de competitividad a nivel departamental

2.5.3.1 Informe del Índice Global Departamental. La Comisión Económica para América Latina (CEPAL) “se fundó para contribuir al desarrollo económico de América Latina, coordinar las acciones encaminadas a su promoción y reforzar las relaciones económicas de los países entre sí y con las demás naciones del mundo. Posteriormente, su labor se amplió a los países del Caribe y se incorporó el objetivo de promover el desarrollo social.”⁵² La CEPAL emite un informe del Índice Global Departamental, el cual mide los departamentos en factores que mayores diferencias se tienen a largo plazo como economía, ciencia y tecnología, y los cambios a corto plazo como gestión y finanzas públicas. En el último informe de Colombia muestra el Escalafón Global de Competitividad por Departamentos, en donde se ubica al Departamento de Santander en el escalafón alto como lo muestra la gráfica 4.

⁵¹ COLOMBIA. MinCIT. Sistema Nacional de Competitividad e innovación [online]. [citado 12 oct, 2014]. Disponible en: <URL:<http://www.mincit.gov.co/minindustria/publicaciones.php?id=5305>>

⁵² COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA. [online] [citado 12 oct., 2014] disponible en :<URL: <http://www.cepal.org/cgi-bin/getprod.asp?xml=/noticias/paginas/3/43023/P43023.xml&xsl=/tpl/p18f-st.xsl&base=/tpl/top-bottom.xsl>>

Figura 11. Escalafón global de competitividad departamental 2012-2013.



Fuente: CEPAL. Escalafón de competitividades de los departamentos de Colombia 2012/2013

3. METODOLOGÍA

El proyecto se realizará de acuerdo a una metodología de cuatro fases estratégicas, compuestas cada una con sus respectivas actividades específicas, las cuales se presentan en la Figura 4.

Figura 12. Fases de la metodología a implementar en el presente proyecto.



Fuente: Elaboración propia.

A continuación se describe el desarrollo de cada fase y sus respectivas actividades.

3.1 FASE DE DIAGNÓSTICO

En esta fase debe identificarse la situación actual de la ciudad de Bucaramanga, en relación a los avances alcanzados dentro del ámbito medible del clima de negocios en la región. Para ello es necesario realizar una adecuada revisión bibliográfica y búsqueda de información relacionada a la historia del *Doing Business*, su evolución y avances logrados en el país y en la ciudad de Bucaramanga.

Esta fase tendrá como resultado la realización de un Primer informe, el cual debe ser entregado a las partes interesadas dentro de la investigación.

- Revisión bibliográfica

3.2 FASE DE ANÁLISIS

Esta fase se fundamenta en el análisis de la herramienta metodológica actual utilizada por el Banco Mundial para llevar a cabo el informe *Doing Business*; también de la determinación de la muestra de estudio y de establecer los nuevos criterios a evaluar para la nueva herramienta.

- Análisis de la actual herramienta
- Establecer los parámetros para cada indicador

3.3 FASE DE PLANTEAMIENTO

En esta fase se formulará un modelo inicial de las encuestas requeridas

Entregable: encuestas piloto

- Formulación de las encuestas prototipo

3.4 FASE DE VALIDACIÓN Y SOCIALIZACIÓN

La herramienta diseñada se validará a través de la realización de un grupo focal entre el grupo de especialistas que lideran este estudio Comité de Proyección Social de la Universidad Santo Tomás, y luego de su debida aprobación,

Entregable: Instrumento final

- Diseñar un instrumento de validación.
- Reunión en conjunto con los representantes de la alcaldía y cámara de comercio de Bucaramanga:
- Socialización del diseño de la publicación

4. RESULTADOS

4.1 FASE DE DIAGNÓSTICO

4.1.1 DIAGNÓSTICO NACIONAL

La facilidad de hacer negocios es ahora una variable muy importante en el momento de aumentar la competitividad de un país o una región. Ya que en estos al competir de manera libre los países y las regiones por atraer oportunidades de inversión a sus apuestas productivas, para los empresarios es fundamental hacer sus negocios encontrándose con el mínimo número de obstáculos.

Doing Business es un estudio creado por el Grupo Banco Mundial en el año 2003 que mide las regulaciones empresariales y comerciales, su aplicación y de qué forma afectan a las pequeñas y medianas empresas privadas al interior de un país, o región.

Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el informe del Banco Mundial, Doing Business, mide la implementación y puesta en marcha de las normas regulatorias de la actividad empresarial en 189 economías y ciudades seleccionadas en el aspecto sub-nacional y regional.

Este estudio también se puede entender como una herramienta clave para la formulación de políticas regulatorias; ya que gracias a sus resultados es posible: conocer los diferentes esquemas de regulación regionales, identificar las oportunidades de mejoras en las buenas prácticas e incorporar recomendaciones de reformas que los gobiernos locales puedan adoptar; logrando así, que se concienticen y adopten dichos procesos.

El informe abarca 10 grupos de indicadores incluidos en la clasificación Doing Business.

1. Apertura de una empresa
2. Manejo de permisos de construcción
3. Obtención de electricidad
4. Registro de propiedades
5. Obtención de crédito
6. Protección de los inversores
7. Pago de impuestos
8. Comercio transfronterizo
9. Cumplimiento de contratos
10. Resolución de la insolvencia

Los indicadores medidos por el Banco Mundial para establecer que tan fácil es hacer negocios en 23 (veinte tres) ciudades de Colombia son los siguientes:

- ☐ Apertura de un negocio
- ☐ Manejo de permisos de construcción
- ☐ Registro de propiedades y
- ☐ Pago de impuestos

4.1.2 DIAGNÓSTICO SUBNACIONAL

4.1.2.1 Caso de estudio: Bucaramanga

4.1.3 DIAGNÓSTICO MICRO ECONÓMICO

A continuación se presentan los resultados obtenidos por el DANE en los boletines técnico

4.1.3.1 APERTURA DE UN NEGOCIO

Figura 13. Crecimiento de las empresas activas en Bucaramanga

III. EMPRESAS ACTIVAS

Número de Empresas		Crecimiento	
2014	26.442	2013-2014*	-26,11%
2013	35.844	2012-2013	6,96%
2012	33.511	2011-2012	2,57%

Nota(*): Los valores corresponden a las empresas activas entre el 1 de enero de 2013 hasta lunes, 14 de julio de 2014 frente al mismo periodo del año anterior.

Figura 14. Tipo de empresas creadas en Bucaramanga

VI. CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS				
Tipo Jurídico	<=1990	1991-2000	2001-2010	>=2011
Persona Natural	807	3.460	11.775	14.309
Sociedades	657	805	2.318	4.022
Empresas Unipersonales	3	35	171	27

4.1.3.2 **Manejo de licencias de construcción.** Según el Boletín técnico de Indicadores económicos alrededor de la construcción –IEAC-, realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), durante los últimos cinco años, en Bucaramanga, el mayor destino de construcción son las viviendas⁵³. Información que se puede visualizar en la Tabla a continuación.

Este boletín consolida los principales resultados de las investigaciones realizadas por el DANE relacionado a la construcción. El documento está compuesto de tres capítulos: en el primero se describe el PB de construcción, el segundo presenta la actividad edificadora (VIS) y destinos diferentes al habitacional, y en el tercero se dan a conocer los resultados más relevantes relacionados con la actividad⁵⁴.

Tabla 6. Promedio de cifras de construcciones en Bucaramanga

AÑO	TOTAL	VIVIENDA	OTROS DESTINOS
2010	41010	33856	7184
2011	78113	61140	16973
2012	48468	43019	5460
2013	42063	35315	6748
2014	67191	58243	8948

En promedio, la mayor cifra de construcciones destinadas a vivienda, fue de 61.140, situada en el año 2011.

⁵³ COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. (DANE). Boletín técnico IEAC. Indicador área aprobada para viviendas y otros destinos. 2015

⁵⁴ Ibíd. P.3

Tabla 7. Promedio porcentual de destinos de construcción en Bucaramanga.

	PROMEDIO %	
AÑO	VIVIENDA	OTROS DESTINOS
2010	82,56	17,52
2011	78,27	21,73
2012	88,76	11,27
2013	83,96	16,04
2014	86,68	13,32

4.2 FASE DE ANÁLISIS

4.2.1 Análisis de la herramienta metodológica y determinación de la implementación al contexto local

4.2.1.1 Análisis de la actual herramienta. “Doing Business, utiliza, como metodología, la recreación de un caso hipotético para medir el número de trámites, el tiempo y el costo en que debe incurrir un empresario para cumplir con la regulación en cada uno de los indicadores analizados.

El ranking se calcula por medio del promedio aritmético o simple de las clasificaciones percentil en cada uno de los 10 temas incluidos para el estudio del año 2014, los cuáles se pueden visualizar en la sección 1.1 de este documento. El indicador del “empleo de los trabajadores” no está incluido en el estudio realizado para el año 2014”⁵⁵.

4.2.1.1 Establecer los parámetros para cada indicador

⁵⁵ GRUPO DEL BANCO MUNDIAL. Doing Business. Entendiendo las regulaciones para pequeñas y medianas empresas. 29 oct, 2013 [online] [citado 12 oct, 2014] disponible en.<URL: <http://espanol.doingbusiness.org/rankings>

4.3 FASE DE PLANTEAMIENTO

4.3.1 Formulación de las encuestas prototipos

La actual herramienta, como se describe en el numeral 4.2.1.1 de este proyecto; es un conjunto de formularios enfocados a una medición de tres variables. Estos cuestionarios son aplicados en un grupo de empresas públicas y privadas, participantes de diversos procesos para la realización de cada indicador.

Siendo explicado lo anterior, se estableció para el indicador Apertura de un negocio y Manejo de licencias de construcción, la creación de otro cuestionario, que será aplicado en el grupo de empresarios que harán parte de este estudio.

Se detallará cada aspecto evaluado para cada indicador. Así mismo se establecen los aspectos que se deben tener en cuenta en cada cuestionario.

- Descripción de la metodología del estudio.
- Definir el caso de estudio
- Contenido de los cuestionarios
- Diseño y forma de los cuestionarios.



APERTURA DE UN NEGOCIO

Cuestionarios enfocados a la Oferta. A continuación, en la Figura 6 se muestran los procesos para poder obtener los formularios finales, dirigidos a la oferta del estudio

En la Tabla 6, se puede visualizar la descripción de cada proceso, sus requerimientos, y el resultado obtenido por cada uno de ellos.

Figura 15. Diagrama de bloque: AN-01

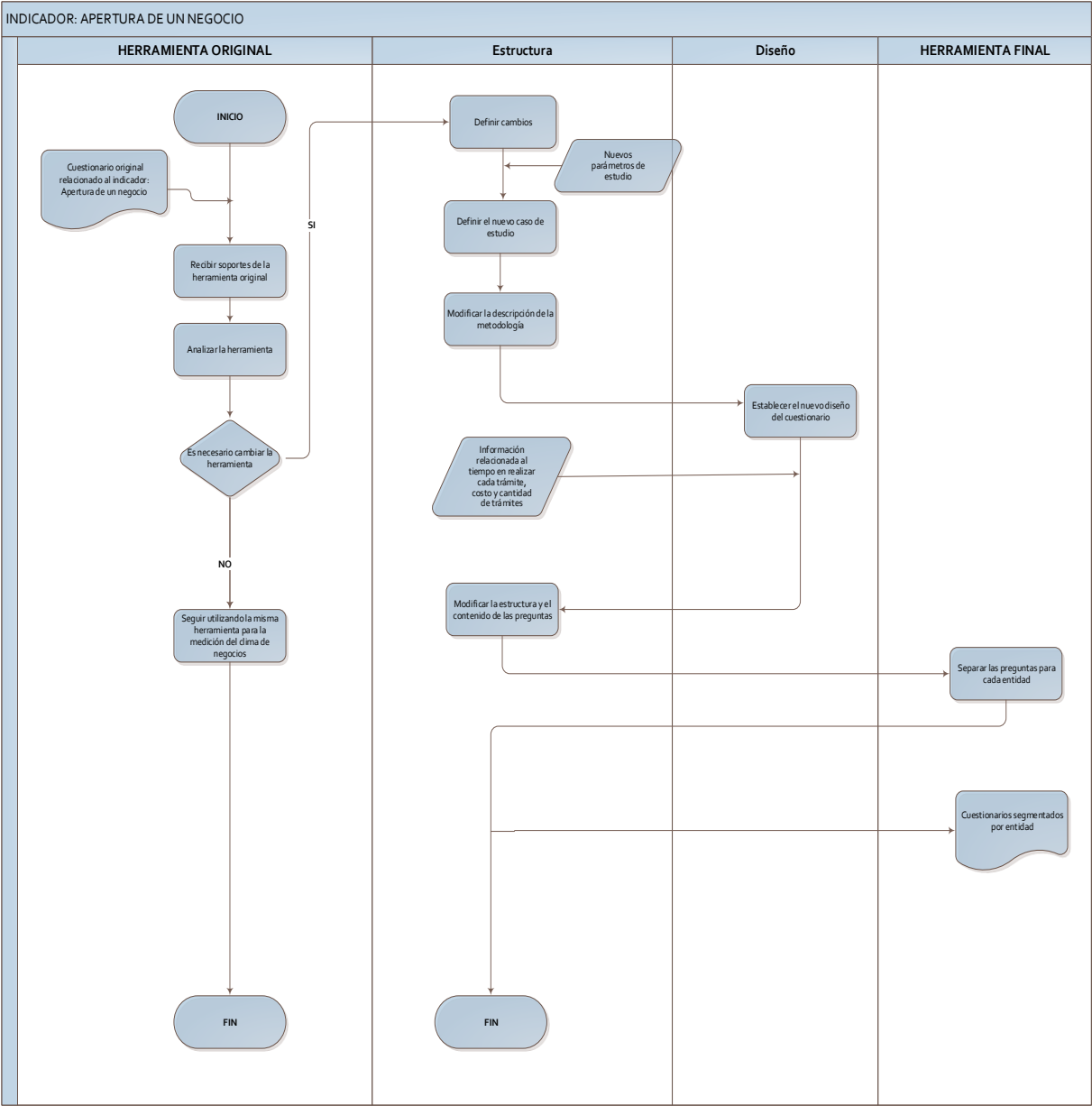


Tabla 8. Descripción de procesos de apertura de un negocio

INDICADOR	PROCESO	NOMBRE DE LOS RECURSOS	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	RESULTADO
APERTURA DE UN NEGOCIO	Recibir soportes	Documento original del cuestionario	Recepcionar la información necesaria para iniciar la investigación	Soportes requeridos para iniciar el análisis de la herramienta
	Analizar la herramienta original	Soportes	Estudiar con detenimiento cada formulario, y de esta manera poder	Detalles de los cambios a efectuar
	Definir los cambios	Resultados del análisis	Detallar las modificaciones que se deben realizar al documento original	Los cambios a realizar son los siguientes: - Descripción de la metodología del estudio. - Definir el caso de estudio - Contenido de los cuestionarios - Diseño y forma de los cuestionarios.
	Definir el nuevo caso de estudio	Información descrita en el numeral 4.1.3.1 de este documento	Establecer los nuevos parámetros del caso de estudio del indicador	Estructura final de los cuestionarios
	Modificar la descripción de la metodología		Rediseñar la descripción del estudio; definiciones requeridas y entidades responsables sobre la investigación	
	Establecer el nuevo diseño del cuestionario	- Encabezado - Formato de fuente - Formato de las tablas	Adecuar la presentación del documento y de la investigación	
	Modificar la estructura y el contenido de las preguntas	Datos sobre el costo, tiempo en realizar cada trámite y número total de trámites por proceso	Escribir las nuevas preguntas, de acuerdo a la información actualizada, suministrada.	Primera versión del cuestionario final, para previa verificación
	Separar las preguntas para cada entidad	Primera versión del cuestionario final	Decantar las preguntas designadas para cada entidad	Cuestionarios segmentados para cada entidad

Los documentos que contienen los cuestionarios segmentados según la entidad involucrada en cada trámite, pueden encontrarse en los ANEXOS, también pueden ser visualizados por medio de los siguientes vínculos.

Cuestionarios enfocados a la Demanda. La encuesta está compuesta por dos secciones, la primera está destinada a la medición de cada trámite; y la segunda sección se encarga de cuestionar a cerca de trámites que no fueron incluidos en el cuestionario o que, por algún motivo, han sido excluidos.

Los cuestionarios dirigidos a la demanda del estudio, se realizaron por medio de un Asistente de la web, obteniéndose un cuestionario de tipo digital. Puede descargar el cuestionario completo en el siguiente link, <http://goo.gl/forms/oCKgPjkfK2> .

Los aspectos que se tuvieron en cuenta, para plantear el cuestionario, fueron los siguientes:

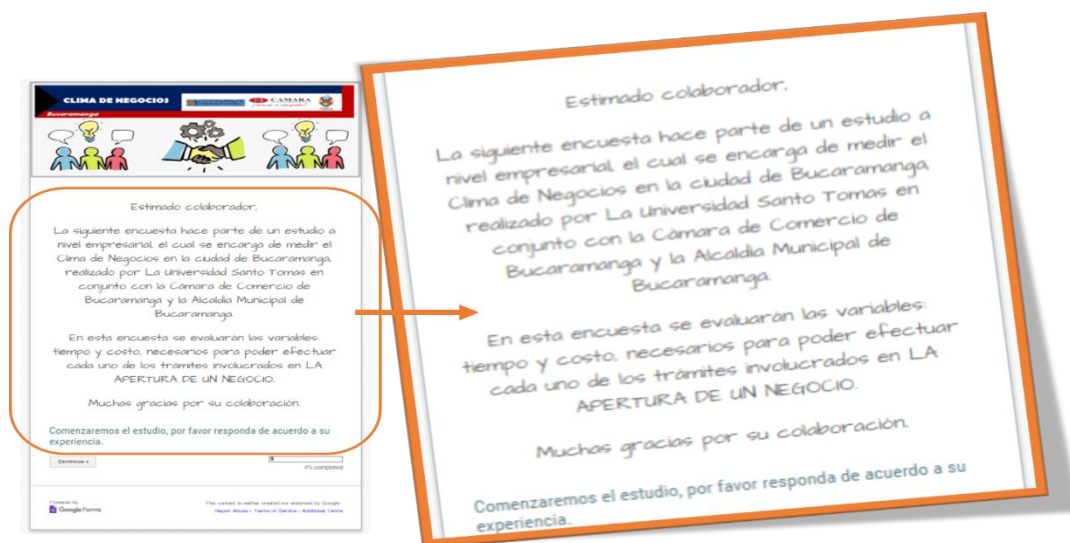
1. **Diseño.** El diseño del cuestionario se compone de un encabezado, el cual hace parte de los cuestionarios dirigidos a la oferta y en este caso se complementa.

Figura 16. Diseño Cuestionarios enfocados a la demanda



- 2. Texto de presentación.** Se estructura un texto donde se informa de las empresas a cargo de esta investigación; se hace la presentación del estudio y una breve explicación del objetivo del estudio.

Figura 17. Texto de presentación. Cuestionarios enfocados a la demanda - AN



- 3. Estructura y contenido de las preguntas.** El formato de las preguntas se muestra en la imagen. Dentro de esta primera sección, se les pregunta a los

empresarios si en su debido momento tuvieron que realizar dicho trámite, según su respuesta, el formulario está diseñado para generar dos opciones alternativas, a la siguiente pregunta.

Como se puede visualizar en los gráficos a continuación, se estableció en el formulario, que, cuando el empresario haya afirmado, no realizar el trámite específico, inmediatamente se direcciona a una página donde se describe el siguiente trámite en su orden. Si el empresario tuvo que realizar el trámite especificado, el cuestionario digital le direcciona a una página donde se prosigue con el estudio en base a ese trámite.

Figura 18. Estructura y contenido – Primera sección. Cuestionarios enfocados a la demanda - AN

CLIMA DE NEGOCIOS
Bucaramanga

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
CÁMARA
¡Juntos en competencia!

Trámite: 1. Registrar la empresa ante el Registro Mercantil, obtener el certificado de existencia y representación legal, registrar los libros de la empresa e inscribirse ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) en el Centro de Atención Empresarial (CAE) de la Cámara de Comercio

En su debido momento, ¿Tuvo que realizar el trámite descrito? *

☐ Sí

☐ No

« Back Continue »

9% completed

Powered by Google Forms

This content is neither created nor endorsed by Google.
[Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Additional Terms](#)

Dentro de esta segunda sección se les pregunta a los empresarios si en su momento de crear su empresa, existieron trámites que tuvieron que realizar, pero que no se encuentran en los medidos por este estudio.

Al igual que en la primera sección; este tipo de pregunta genera en el formulario dos opciones alternativas para proseguir con la encuesta.

Figura 19. Estructura y contenido - Segunda sección. Cuestionarios enfocados a la oferta - AN

SEGUNDA SECCIÓN

20. ¿Existe algún trámite que en su momento tuvo que realizar adicional a los ya mencionados anteriormente? *

☐ Si

☐ No

« Back Continue »

95% completed

Powered by Google Forms

This content is neither created nor endorsed by Google.
[Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Additional Terms](#)

Figura 20. Estructura y contenido - Segunda sección. Cuestionarios enfocados a la oferta - AN

Si el empresario responde afirmativamente; el formulario lo direcciona a una página donde se le solicita que describa

CLIMA DE NEGOCIOS

Bucaramanga

Describa a continuación dicho(s) trámite(s)

« Back Submit »

Never submit passwords through Google Forms.

100% You made it.

Powered by Google Forms

This content is neither created nor endorsed by Google.
[Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Additional Terms](#)

Figura 21. Estructura y contenido - Segunda sección. Cuestionarios enfocados a la oferta - AN

CLIMA DE NEGOCIOS

Bucaramanga

Camara de Comercio de Bucaramanga

Si el empresario responde negativamente; la encuesta finaliza.

Click: submit to finish.

Back Submit

Never submit passwords through Google Forms.

100%: You made it.

Powered by Google Forms

This content is neither created nor endorsed by Google.

Report Abuse - Terms of Service - Additional Terms

MANEJO DE LICENCIAS DE CONSTRUCCIÓN Y OBTENCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Cuestionarios enfocados a la Oferta. A continuación, en la Figura 7 se muestran los procesos para poder obtener los formularios finales, dirigidos a la oferta del estudio

En la Tabla 7, se puede visualizar la descripción de cada proceso, sus requerimientos, y el resultado obtenido por cada uno de ellos.

Figura 22. Diagrama de bloque: MC.OS-01

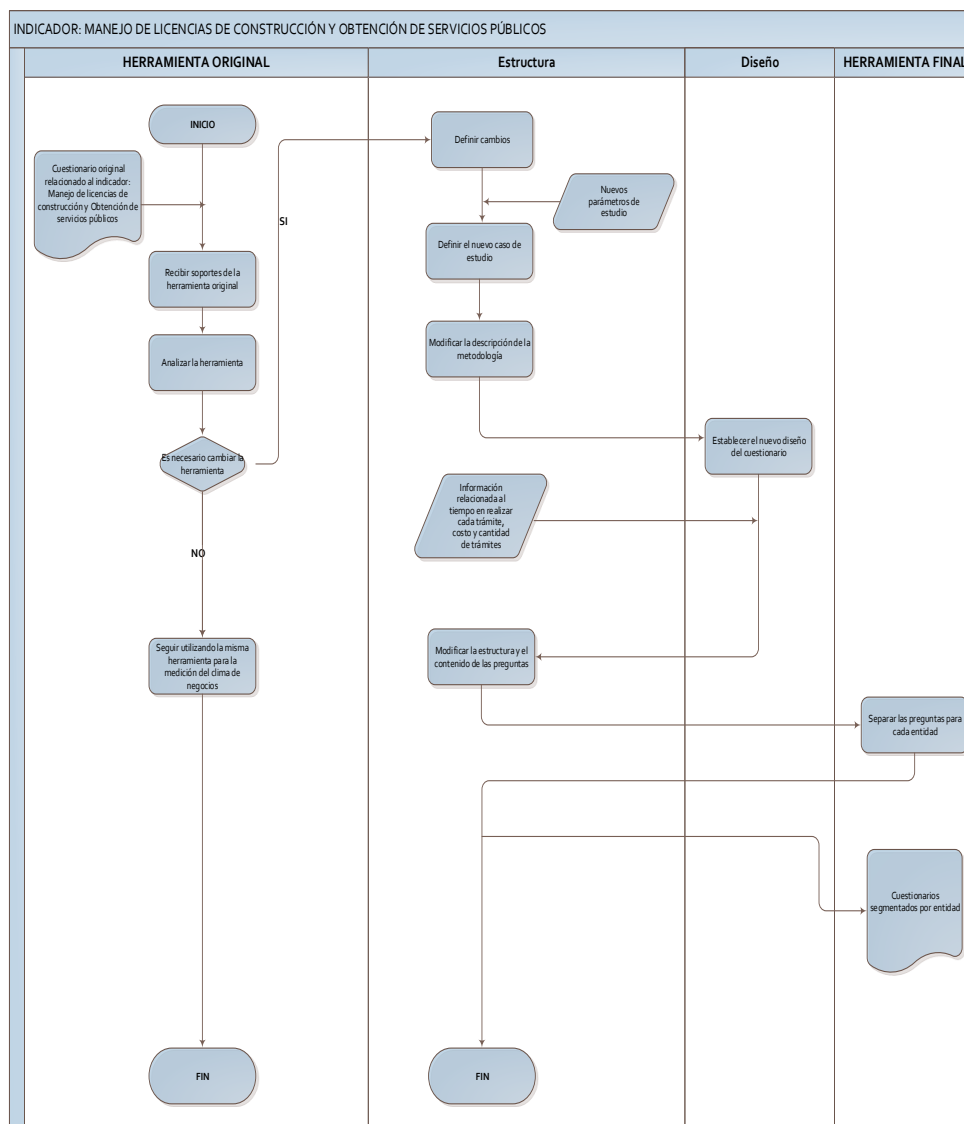


Tabla 7. Descripción de procesos de manejo de licencias de construcción y obtención de servicios públicos

INDICADOR	PROCESO	NOMBRE DE LOS RECURSOS	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	RESULTADO
MANEJO DE LICENCIAS DE CONSTRUCCIÓN Y OBTENCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Recibir soportes	Documento original del cuestionario	Recepcionar la información necesaria para iniciar la investigación	Soportes requeridos para iniciar el análisis de la herramienta
	Analizar la herramienta original	Soportes	Estudiar con detenimiento cada formulario, y de esta manera poder	Detalles de los cambios a efectuar
	Definir los cambios	Resultados del análisis	Detallar las modificaciones que se deben realizar al documento original	Los cambios a realizar son los siguientes: - Descripción de la metodología del estudio. - Definir el caso de estudio - Contenido de los cuestionarios - Diseño y forma de los cuestionarios.
	Definir el nuevo caso de estudio	Información descrita en el numeral 4.1.3.2 de este documento	Establecer los nuevos parámetros del caso de estudio del indicador	Estructura final de los cuestionarios
	Modificar la descripción de la metodología		Rediseñar la descripción del estudio; definiciones requeridas y entidades responsables sobre la investigación	
	Establecer el nuevo diseño del cuestionario	- Encabezado - Formato de fuente - Formato de las tablas	Adecuar la presentación del documento y de la investigación	
	Modificar la estructura y el contenido de las preguntas	Datos sobre el costo, tiempo en realizar cada trámite y número total de trámites por proceso	Escribir las nuevas preguntas, de acuerdo a la información actualizada, suministrada.	Primera versión del cuestionario final, para previa verificación
	Separar las preguntas para cada entidad	Primera versión del cuestionario final	Decantar las preguntas designadas para cada entidad	Cuestionarios segmentados para cada entidad

Los documentos que contienen los cuestionarios segmentados según la entidad involucrada en cada trámite, pueden encontrarse en los ANEXOS, también pueden ser visualizados por medio de los siguientes vínculos

Cuestionarios enfocados a la Demanda. La encuesta está compuesta por dos secciones, la primera está destinada a la medición de cada trámite; y la segunda sección se encarga de cuestionar a cerca de trámites que no fueron incluidos en el cuestionario o que, por algún motivo, han sido excluidos.

Los cuestionarios dirigidos a la demanda del estudio, se realizaron por medio de un Asistente de la web, obteniéndose un cuestionario de tipo digital.

La encuesta completa, puede ser descargada su información en línea para que sea mucho más fácil su análisis, por medio de este link <http://goo.gl/forms/2dlHoyhGxW> .

Los aspectos que se tuvieron en cuenta, para plantear el cuestionario, fueron los siguientes:

- 1. Diseño.** El diseño del cuestionario se compone de un encabezado, el cual hace parte de los cuestionarios dirigidos a la oferta y en este caso se complementa.

Figura 23. Diseño - Primera sección. Cuestionarios enfocados a la demanda - MC

The image shows the design of the first section of a questionnaire. It consists of two parts: a header and a main content area. The header has a blue background with the text "CLIMA DE NEGOCIOS" and "Bucaramanga" in white. It also includes logos for "UNIVERSIDAD SANTO TOMAS", "CAMARA", and "ALCALDIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA". Below the header, there are three icons: a house, a handshake, and a globe. The main content area has a white background and contains the following text:

Estimado colaborador,

La siguiente encuesta hace parte de un estudio a nivel empresarial, el cual se encarga de medir el Clima de Negocios en la ciudad de Bucaramanga, realizado por La Universidad Santo Tomas en conjunto con la Cámara de Comercio de Bucaramanga y la Alcaldía Municipal de Bucaramanga.

En esta encuesta se evaluarán las variables: tiempo y costo, necesarios para poder efectuar cada uno de los trámites involucrados en EL MANEJO DE LICENCIAS DE CONSTRUCCIÓN Y LA DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS.

Muchas gracias por su colaboración.

Comenzaremos el estudio, por favor responda de acuerdo a su experiencia.

There are two input fields: "Nombre:" and "Email:".

At the bottom, there is a Google Forms logo and a small text: "This content is neither created nor endorsed by Google. Report Abuse - Terms of Service - Additional Terms".

- 2. Texto de presentación.** Se estructura un texto donde se informa de las empresas a cargo de esta investigación; se hace la presentación del estudio y una breve explicación del objetivo del estudio.

Figura 24. Texto de presentación - Primera sección. Cuestionarios enfocados a la demanda - MC

The image shows the text of presentation for the first section of the questionnaire. It consists of a header and a main content area. The header has a blue background with the text "CLIMA DE NEGOCIOS" and "Bucaramanga" in white. It also includes logos for "UNIVERSIDAD SANTO TOMAS", "CAMARA", and "ALCALDIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA". Below the header, there are three icons: a house, a handshake, and a globe. The main content area has a white background and contains the following text:

Estimado colaborador,

La siguiente encuesta hace parte de un estudio a nivel empresarial, el cual se encarga de medir el Clima de Negocios en la ciudad de Bucaramanga, realizado por La Universidad Santo Tomas en conjunto con la Cámara de Comercio de Bucaramanga y la Alcaldía Municipal de Bucaramanga.

En esta encuesta se evaluarán las variables: tiempo y costo, necesarios para poder efectuar cada uno de los trámites involucrados en EL MANEJO DE LICENCIAS DE CONSTRUCCIÓN Y LA DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS.

Muchas gracias por su colaboración.

Comenzaremos el estudio, por favor responda de acuerdo a su experiencia.

There are two input fields: "Nombre:" and "Email:".

At the bottom, there is a Google Forms logo and a small text: "This content is neither created nor endorsed by Google. Report Abuse - Terms of Service - Additional Terms".

3. Estructura y contenido de las preguntas. El formato de las preguntas se muestra en las figuras 23.

Dentro de esta sección, primero se les pregunta a los empresarios a qué categoría pertenece la construcción que realizaron, y también si en su debido momento tuvieron que realizar dicho trámite, según su respuesta, el formulario está diseñado para generar opciones alternativas, a la siguiente pregunta.

Figura 25. Estructura y contenido de las preguntas - Primera sección. Cuestionarios enfocados a la demanda - MC

The image shows a Google Form interface. At the top, there is a header with the text "CLIMA DE NEGOCIOS" and "Bucaramanga". Below this, there are three icons: a building, a handshake with gears, and a globe with arrows. The main title of the form is "MANEJO DE LICENCIAS DE CONSTRUCCIÓN Y DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS". The question is "¿Para qué tipo de construcción realizó los trámites requeridos para adquirir su licencia?". A dropdown menu is open, showing the following options: Vivienda, Uso industrial, Oficina, Bodega, Comercio, and Otros. A progress bar indicates "6% completed". At the bottom, there is a footer with the text "This content is neither created nor endorsed by Google." and links for "Report Abuse", "Terms of Service", and "Additional Terms".

Si la construcción que realizaron los empresarios, fue la categoría de vivienda, es importante identificar qué tipo de vivienda se construyó. Por esta razón se formuló la pregunta que se puede visualizar en la figura 24.

Figura 26. Estructura y contenido - Primera sección. Cuestionarios enfocados a la demanda - MC

CLIMA DE NEGOCIOS
Bucaramanga

UNIVERSIDAD MARIO GÓMEZ
CAMARA

* Required

Teniendo en cuenta su respuesta anterior

Por favor especifique el tipo de construcción a continuación *

☐ Apartamento

☐ Casa

« Back Continuar »

10% completed

Powered by Google Forms

This content is neither created nor endorsed by Google.
[Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Additional Terms](#)

Dentro de esta segunda sección se les pregunta a los empresarios si en su momento de crear su empresa, existieron trámites que tuvieron que realizar, pero que no se encuentran en los medidos por este estudio.

Figura 27. Estructura y contenido - Segunda sección. Cuestionarios enfocados a la demanda - MC

CLIMA DE NEGOCIOS
Bucaramanga

UNIVERSIDAD MARIO GÓMEZ
CAMARA

SEGUNDA SECCIÓN

25. ¿Existe algún trámite que en su momento tuvo que realizar adicional a los ya mencionados anteriormente? *

☒ Si

☐ No

« Back Continuar »

96% completed

Powered by Google Forms

This content is neither created nor endorsed by Google.
[Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Additional Terms](#)

Figura 28. Estructura y contenido - Segunda sección. Cuestionarios enfocados a la demanda - MC

Si el empresario responde negativamente; la encuesta finaliza.

Figura 29. Estructura y contenido - Segunda sección. Cuestionarios enfocados a la demanda - MC

Si el empresario responde afirmativamente; el formulario lo direcciona a una página donde se le solicita que describa detalladamente los trámites que realizó y no están contenidos dentro de este cuestionario.

REGISTRO DE PROPIEDADES

El indicador de Registro de Propiedades, a diferencia de los otros dos indicadores planteados anteriormente, solo cuenta con un formato de cuestionario dirigido a la oferta del estudio.

Cuestionarios enfocados a la Oferta. A continuación, en la Figura 8 se muestran los procesos para poder obtener los formularios finales, dirigidos a la oferta del estudio

En la Tabla 8, se puede visualizar la descripción de cada proceso, sus requerimientos, y el resultado obtenido por cada uno de ellos.

Figura 30. Diagrama de bloque: RP-01

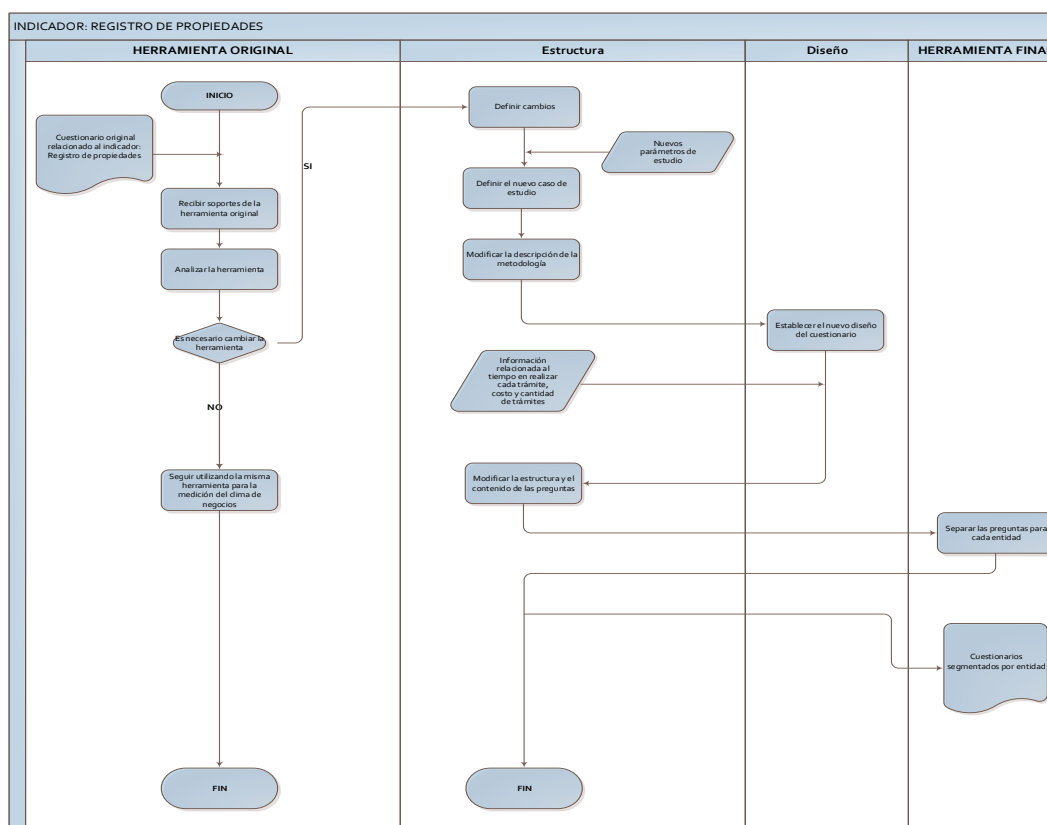


Tabla 8. Descripción de procesos de apertura de un negocio

INDICADOR	PROCESO	NOMBRE DE LOS RECURSOS	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	RESULTADO
APERTURA DE UN NEGOCIO	Recibir soportes	Documento original del cuestionario	Recepcionar la información necesaria para iniciar la investigación	Soportes requeridos para iniciar el análisis de la herramienta
	Analizar la herramienta original	Soportes	Estudiar con detenimiento cada formulario, y de esta manera poder	Detalles de los cambios a efectuar
	Definir los cambios	Resultados del análisis	Detallar las modificaciones que se deben realizar al documento original	Los cambios a realizar son los siguientes: - Descripción de la metodología del estudio. - Definir el caso de estudio - Contenido de los cuestionarios - Diseño y forma de los cuestionarios.
	Definir el nuevo caso de estudio	Información descrita en el numeral 4.1.3.1 de este documento	Establecer los nuevos parámetros del caso de estudio del indicador	Estructura final de los cuestionarios
	Modificar la descripción de la metodología		Rediseñar la descripción del estudio; definiciones requeridas y entidades responsables sobre la investigación	
	Establecer el nuevo diseño del cuestionario		Adecuar la presentación del documento y de la investigación	
	Modificar la estructura y el contenido de las preguntas	Datos sobre el costo, tiempo en realizar cada trámite y número total de trámites por proceso	Escribir las nuevas preguntas, de acuerdo a la información actualizada, suministrada.	Primera versión del cuestionario final, para previa verificación
	Separar las preguntas para cada entidad	Primera versión del cuestionario final	Decantar las preguntas designadas para cada entidad	Cuestionarios segmentados para cada entidad

4.4 FASE DE VALIDACION Y SOCIALIZACION

Esta fase del proyecto se desarrolla por medio de la realización de un Grupo Foca compuesto por dos grupos. Al primer grupo pertenecen las personas encargadas del convenio existente entre la universidad, la cámara de comercio y la alcaldía de Bucaramanga; los expertos responsables de ese convenio. El segundo grupo estuvo compuesto por representantes de la academia; docentes especializados y conocedores acerca del tema de investigación, e interesados en colaborar para que se desarrolle adecuadamente este estudio.

4.4.1 Diseño de la Metodología de validación

Para la realización del Grupo Focal, se diseñó un guion compuesto por una serie de preguntas, donde se abarcaron los siguientes temas:

- **Estructura del instrumento.** Se plantean inquietudes a cerca del orden de los cuestionarios, su forma y diseño. De igual forma se desean obtener recomendaciones relacionadas a su extensión, y definir si los cuestionarios pueden ser diligenciados sin ninguna dificultad.

- **Análisis de cada indicador.** Luego de analizar la forma de los cuestionarios, se requiere un análisis detallado del tema principal. En esta dimensión se generaran inquietudes dirigidas al estudio de las tres variables fundamentales de la herramienta en cuestión, (cantidad de trámites, costo y tiempo), dentro de cada indicador. Se desean obtener comentarios y recomendaciones enfocadas a la utilidad de las preguntas formuladas en los cuestionarios de la herramienta.

- **Valoración a través del juicio de los expertos.** Para finalizar la sesión es necesario conocer una valoración personal de cada experto para poder comparar los resultados obtenidos y generar comentarios de apoyo para la investigación.

El guion y la ficha del grupo focal se pueden visualizar en el ANEXO – y ANEXO – respectivamente. (Adjunto Guion-GF y Ficha GF)

4.4.2 Reunión en conjunto con los representantes de la alcaldía y cámara de comercio de Bucaramanga

Se llevó a cabo mediante una reunión con los expertos, se estudiaron los tópicos: la estructura del instrumento, el análisis de cada indicador y el juicio de los expertos, buscándose la validación de la herramienta diseñada para medir la facilidad en hacer negocios en la ciudad de Bucaramanga.

4.4.2.1 Reunión con un Panel de Expertos. Grupo 1: Expertos del sector empresarial

Esta actividad está documentada en el adjunto (GF-001)

Se llevó a cabo la presentación por parte de la moderadora Natalia A. Torres Gómez. Se explica el objetivo del Grupo focal, denotando la temática del proyecto de grado. Los participantes en este primer grupo fueron El Dr. Gustavo García Cediél, la Ingeniera Zulma C. Sarmiento Lobo y el Ingeniero Eduwin Florez

Tema: Doing Business. Validación de cuestionarios

Dentro del desarrollo del Grupo Focal, se dieron a conocer los cuestionarios prototipo que harían parte de la herramienta final y se generaron las siguientes conclusiones y/o recomendaciones por parte de los participantes.

Se requiere modificar los cuestionarios ya que su extensión es amplia, y presentan un grado de dificultad alto⁵⁶. Por tal motivo se recomienda el diseño de cuestionarios máximo 2 o 3 hojas de extensión, donde se presente el estudio.

También se analizan los métodos de tabulación a utilizar y se concluye que sería muy difícil específicamente en las preguntas donde se cuestiona a cerca de los costos de cada trámite, ya que no existe una estandarización de costos. Por tal motivo se recomienda la modificación de dichas preguntas, donde las opciones de respuestas estén contenidas por rangos de costos.

La herramienta diseñada está compuesta por cinco cuestionarios o encuestas; existen tres cuestionarios (adjuntos), que serán aplicados a la oferta del estudio. Dentro de la oferta del estudio hacen parte diversas entidades, tanto públicas, como privadas; se recomienda la separación de información de acuerdo a la entidad a la cual es dirigida la o las preguntas dentro del cuestionario. De igual

⁵⁶ García Cediél, Gustavo. Comunicación personal.

forma diseñar nuevas preguntas que harán parte del análisis de los trámites, donde se enlisten y se pueda preguntar la cantidad de días, específicos, que demandó la realización de dicho trámite.

Se presentan los otros dos cuestionarios, los cuales serán aplicados a la demanda del estudio. Estos cuestionarios son mucho más prácticos al momento de su implementación, ya que su diseño es mejor; concluyen los participantes del Grupo Focal.

Las encuestas abarcan el estudio de los indicadores, apertura de un negocio y manejo de licencias de construcción. Dentro del cuestionario de manejo de construcción, se recomienda la adición de una pregunta a cerca de la obtención a la conexión del servicio de gas y se replantea un nuevo nombre para el indicador Manejo de licencias de construcción, al siguiente, Manejo de licencias de construcción y Obtención de servicios públicos.

Para finalizar, se determina que al cuestionario dirigido a la demanda, del indicador de apertura de un negocio, se le deben agregar preguntas que cuestionen si el empresario tuvo que realizar o no el trámite.

4.4.2.2 Reunión con un Panel de Expertos. Grupo 2: Expertos de la Academia -Comité de proyección social

En la segunda sesión del Grupo Focal participaron docentes de la Universidad Santo Tomas, representando a la academia.

Dentro de la dinámica de esta segunda parte de la actividad, se indagaron nuevamente las tres dimensiones expuestas anteriormente. Los docentes evaluaron y analizaron los cuestionarios.

Los docentes participantes generaron recomendaciones acerca de la presentación y diseño de la herramienta; lo cual fue un resultado en común junto con el primer grupo, de igual manera se aclaró inquietudes enfocados a este tema.

Se identificó que los cuestionarios enfocados a la oferta del estudio, siguen una estructura similar entre ellas, teniendo en cuenta la información detallada según el indicador a medir. Es decir, se diseñaron preguntas enfocados al mismo interés, diferenciándose entre ellas de acuerdo al indicador analizado.

Por otra parte, se conceptualizó a la herramienta analizada como el conjunto de procedimientos para efectuar las tareas necesarias en la medición de cada indicador.

Dentro del desarrollo del grupo focal, los participantes afirmaron en común que para una organización es de gran importancia conocer aspectos acerca del tiempo, costo y cantidad de trámites en el momento de crearse como nueva empresa, ya que de lo contrario, le conllevaría costos adicionales y/o reprocesos.

El anterior análisis se realizó para los otros dos indicadores y sus respuestas coincidieron.

4.4.3 Socialización del diseño de la herramienta

Los resultados obtenidos de la herramienta final, se va a socializar a través de un evento privado, organizado por las partes involucradas en la presente investigación. Universidad Santo Tomas, Cámara de Comercio y Alcaldía Municipal de Bucaramanga. Los participantes y/o asistentes, serán las empresas públicas y privadas que hacen parte de esta medición, junto con grupos de empresarios.

Esta socialización se realizará luego de la implementación de la herramienta.

El evento tiene los propósitos de:

-  Socializar los resultados de la aplicación de la herramienta diseñada, en su versión final.
-  Generar una concientización entre los participantes.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. Respecto al análisis empresarial interno (diagnóstico microeconómico), relacionado al indicador Apertura de un Negocio, se determinó que las Persona Natural y las Sociedades Anónimas Simplificadas, son el tipo de empresas que más inscriben en el municipio de Bucaramanga. Esto se debe a que este tipo de empresas demandan menos requerimientos en comparación con otras; de igual manera, la Cámara de Comercio les ofrece un apoyo mayor en acompañamiento e incentivos.
2. Los cuestionarios dirigidos a la oferta, manejan la misma estructura, orden, secuencia y tipo de preguntas. Teniendo en cuenta que es un cuestionario por cada indicador, se concluye lo anterior, ya que, para facilidad de comprensión y medición, se estandarizó la estructura general de dichos cuestionarios. En detalle, el contenido de los cuestionarios difiere según la información recolectada para cada indicador.
3. La herramienta diseñada requirió de ajustes en el diseño, ya que era un cuestionario muy extenso, su comprensión no era máxima y además, presentaba una complejidad alta, según los resultados de los grupos. La extensión de los cuestionarios se debía a la condensación de preguntas que eran dirigidas para diferentes entidades, públicas o privadas. Por tal motivo, se obtuvo como resultado, varios formularios, ya que cada uno está designado a la entidad que hace partícipe del proceso medido.
4. Por otra parte, los cuestionarios diseñados para ser implementados a la demanda del estudio, obtuvieron gran aceptación entre los paneles de expertos, ya que, la describieron como un cuestionario sencillo, fácil de entender y mucho más práctico en el momento de su implementación, dado a que estos últimos, fueron diseñados por medio de un asistente digital y el resultado fue un cuestionario tipo digital, luego, su implementación es menos compleja a los cuestionarios diseñados para la oferta del estudio.
5. Aunque en el año 2011 se midió, en promedio, la mayor cantidad de construcciones destinadas a vivienda; teniendo en cuenta el total de construcciones cada año, en el 2012 tuvo mayor porcentaje relacionados a los índices de construcción para vivienda, un 88,76%; comparado con un 78,27% del año 2011.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Se recomienda el desarrollo de la segunda fase de este proyecto, la cual tendría un alcance desde la implementación de la herramienta diseñada, hasta la recolección y análisis de esos datos. Generando sus debidas conclusiones del estudio.
2. Realizar una prueba piloto de todos los formularios, para así identificar un patrón de aceptación entre los encuestados, y un tiempo estimado de recolección de datos. Para poder efectuar lo anterior, es necesario definir una muestra de estudio, a la cual se les implementará la herramienta final.
3. Un análisis en otros sectores económicos sería de gran ventaja para la ciudad, ya que se estaría midiendo el clima de negocios de una manera mucho más completa, y el desarrollo económico de la ciudad sería un gran componente en este análisis.

BIBLIOGRAFÍA

ADEN. Ranking aden de competitividad para américa latina 2015 [online]. [citado 12 oct. 2014]. Disponible en: <<http://www.aden.org/files/2015/07/RankingCompetitividadADEN-2015.pdf>>

CENTRUM, Metodología IMD en breve: detrás de los resultados [En línea]. Boletín 12-2014, [citado 13 oct, 2014]. Disponible en internet: <URL <http://centrumaldia.pe/?K=25&id=318>>.

CEPEC E IDN. Ranking de ciudades latinoamericanas para la atracción de inversiones, informe oficial Mayo 2014. [En línea]. [Citado 12 oct. 2014] disponible en : <URL: <http://www.urosario.edu.co/competitividad/documentos/Informe-INAI-CEPEC-IDN-2014-14051-VF.pdf>>.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1253 (27, noviembre, 2008). Por la cual se regula la productividad y competitividad y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2008.

_____. Ley 1454. (28, junio, 2011). Por la cual se dictan normas orgánicas sobre ordenamiento territorial y se modifican otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2011

_____. Ley 1579. (1, octubre, 2012). Por el cual se expide el Estatuto de Registro de Instrumentos Públicos y se dictan otras disposiciones. Bogotá, D.C., 2012

COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. (DANE). Boletín técnico IEAC. Indicador área aprobada para viviendas y otros destinos. 2015

COLOMBIA. DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018. P. 94

COLOMBIA. MinCIT. Sistema Nacional de Competitividad e innovación [online]. [citado 12 oct, 2014]. Disponible en: <URL:<http://www.mincit.gov.co/minindustria/publicaciones.php?id=5305>>

COLOMBIA. MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS. Agenda de Competitividad 2014- 2018.

COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 1272 (16, abril, 2009). Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 564 de 2006 y se dictan

disposiciones para la optimización del trámite de expedición de licencias de construcción y sus modalidades. Bogotá D.C., 2009

_____. Decreto 1469 (30, abril, 2010). Por el cual se reglamentan las disposiciones relativas a las licencias urbanísticas; al reconocimiento de edificaciones; a la función pública que desempeñan los curadores urbanos y se expiden otras disposiciones. Bogotá D.C., 2010

_____. Decreto 1469 (30, abril, 2010). Por el cual se reglamentan las disposiciones relativas a las licencias urbanísticas; al reconocimiento de edificaciones; a la función pública que desempeñan los curadores urbanos y se expiden otras disposiciones. Bogotá D.C., 2010

_____. Decreto 0019 (10, enero, 2012). Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Bogotá D.C., 2012.

_____. SISTEMA ADMINISTRATIVO NACIONAL DE COMPETITIVIDAD E INNOVACIÓN. CONSEJO PRIVADO DE COMPETITIVIDAD & CEPEC-. Publicado el 11 de marzo de 2015. [online]. Disponible en: <http://www.colombiacompetitiva.gov.co/sneci/Paginas/indicadores-nacionales.aspx>

COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA. [online] [citado 12 oct., 2014] disponible en:<URL:<http://www.cepal.org/cgibin/getprod.asp?xml=/noticias/paginas/3/43023/P43023.xml&xsl=/tpl/p18f-st.xsl&base=/tpl/top-bottom.xsl>>

Cómo se mide la competitividad. En: Cambio Cultural. Argentina: 2004. [citado 11 oct, 2014].

CONSEJO PRIVADO DE COMPETITIVIDAD. Informe Nacional de Competitividad 2013-2014. [online] [citado 12 oct, 2014] disponible en:<URL: <http://www.compite.com.co/site/conozca-el-cpc/>>

DEL RÍO, Dionisio. Diccionario-glosario de metodología de la investigación social. Madrid. Editorial UNED, 2013. p. 192.

FORO ECONÓMICO MUNDIAL, informe de competitividad mundial (1996).

GRUNDMANN, Gesa y STAHL, Joachim. Como la sal en la sopa: conceptos, métodos y técnicas para profesionalizar el trabajo en las organizaciones de desarrollo. Ecuador. ABYA-YALA, 2003. p. 17.

BANCO INTERNACIONAL DE RECONSTRUCCIÓN Y FOMENTO / BANCO MUNDIAL Doing Business. Facilidad para hacer negocios en Bucaramanga– Colombia. Washington D.C. 2014.

GRUPO DEL BANCO MUNDIAL, Doing Business. Entendiendo las regulaciones para pequeñas y medianas empresas. 29 oct, 2013 [online] [citado 12 oct, 2014] disponible en.<URL: <http://espanol.doingbusiness.org/methodology>>.

_____. World Bank Group Historical Chronology: 2000 - 2010 <URL <http://go.worldbank.org/782A847YH0>>.

_____. Haciendo negocios en un mundo más transparente. Washington D. C: Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento / Banco Mundial, 2013. p.7

_____, Regulaciones inteligentes para las pequeñas y medianas empresas. Washington D. C: Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento / Banco Mundial, 2013.

IMD, Instituto Internacional para el Desarrollo Gerencial [En línea]. [citado 13 oct, 2014] p. 3. Disponible en internet: <URL <http://www.imd.org/wcc/#tab=1>>.

_____. [citado 10 oct, 2014] disponible en internet: <URL: <http://www.imd.org/wcc/research-methodology/>>

INSTITUTO MEXICANO PARA LA COMPETITIVIDAD. [online] [citado 12 oct. 2014] disponible en <URL:http://imco.org.mx/indices/competitividad_urbana_2014/resultados/resultados_generales>

KLAUS Schwab, Foro Económico Mundial. Reporte de competitividad mundial 2014-2015 [online]. [citado 11 oct, 2014]. Disponible en internet: <URL: <http://www.weforum.org/issues/global-competitiveness>>

MÜLLER, Geraldo. The Kaleidoscope of Competitiveness. En: ROJAS, Patricia y SEPÚLVEDA, Sergio. ¿Qué es la competitividad?. San José, C.R: IICA, xi, Serie Cuadernos Técnicos / IICA ; no. 09 . 1999. p. 11.

OBSERVATORIO DE COMPETITIVIDAD DE LA REPÚBLICA DOMINICANA. Informe Nacional de Competitividad [online] [citado 12 oct., 2014] disponible en : <URL:<http://www.competitividad.org.do/>>

OECD, Organización para la Cooperación y el Desarrollo . [en línea]. 2014. [citado 13 oct, 2014]. Disponible en internet <www.oecd.org/centrodemexico/Getting%20It%20Right%20EBOOK.pdf>.

OIT. Trabajo decente: concepto e indicadores. En: Revista Internacional del Trabajo. 2003. vol. 122, no. 2.

PADILLA, Ramón. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) 2006, Conceptos de competitividad e instrumentos para medirla. México. p.6

PARDINA, Juan. La carrera por la competitividad en los Estados – Impulso desde los gobiernos locales y estrategias de medición. Núm. 7. México D.F. 2010.

PEÑALOZA, Marlene. Competitividad: ¿Nuevo paradigma económico? Puerto Rico, 2005. p.47

PÉREZ, Soto y BERMÚDEZ, Acosta. Índices de competitividad internacional [en línea]. Observatorio de la Economía Latinoamericana, 2012. Disponible en internet <URL <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2012/>>.

PERÚ. MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS, Agenda de Competitividad 2014- 2018.

PIÑEIRO, M. Innovation, competitiveness and agroindustrial development. OECD Development Center, Paris. 1993.

PORTER, M. Insitute For Strategy & Competitiveness. [citado 13 oct, 2014] disponible en internet <URL <http://www.isc.hbs.edu/competitiveness-economic-development/Pages/default.aspx>>.

_____. Estrátégia competitiva: técnicas para análise de indústrias e da concorrência. Campus, 1986.

RAMIREZ. G, Encarnación. Informe Nacional de Competitividad [online]. [citado 13 oct, 2014]. Disponible en internet: <URL <http://centrumaldia.pe/?K=25&id=318>>.

REVISTA SUMMA., Citado por, Ranking ADEN de competitividad para países latinoamericanos. Mayo 2012. P. 1. [online] [citado 12 oct. 2014] disponible en : <URL: <http://www.revistasumma.com/media/pdf/2012/ranking-de-competitividad-mayo-2012-latinoamerica.pdf>>

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS, Estructura de Proyección Social [online]. [citado 13 oct, 2014]. Disponible en <URL: <http://www.ustabuca.edu.co/gpresenzia/vista/tpl/ustabmanga/ingenieria-industrial.html>>.

VALENCIANO. Jaime y GIACINTI. Miguel. Competitividad en el comercio internacional vs ventajas comparativas reveladas (vcr) caso de análisis. 2012. p.62.

VIVES. A. La responsabilidad social de la empresa en América Latina. [en línea]. Disponible en internet <www10.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2011/08342.pdf>.

Anexo A. Clasificación general y factores competitivos del anuario global de competitividad 2014.

	GENERAL					DESEMPEÑO ECONÓMICO					EFICIENCIA GUBERNAMENTAL					EFICIENCIA EN LOS NEGOCIOS					INFRAESTRUCTURA				
	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014
Argentina	55	54	55	59	58	32	39	50	55	50	57	57	57	59	60	52	51	50	54	57	47	45	46	53	53
Australia	5	9	15	16	17	7	13	23	23	24	4	7	14	13	9	5	7	13	17	16	18	14	19	20	18
Austria	14	18	21	23	22	18	24	20	22	17	27	27	33	37	36	12	20	20	22	20	10	13	16	17	16
Belgium	25	23	25	26	28	13	23	18	28	38	43	39	41	39	43	30	23	29	28	26	19	19	21	18	22
Brazil	38	44	46	51	54	37	30	47	42	43	52	55	55	58	58	24	29	27	37	46	49	51	45	50	52
Bulgaria	53	55	54	57	56	46	48	49	49	47	32	41	44	47	44	56	57	59	59	60	48	53	52	51	49
Canada	7	7	6	7	7	12	12	12	11	13	10	9	9	9	8	10	8	9	7	10	4	5	6	6	6
Chile	28	25	28	30	31	26	17	25	21	28	14	12	17	16	21	21	21	21	30	30	44	40	42	46	47
China Mainland	18	19	23	21	23	3	3	3	3	5	25	33	34	41	34	28	25	32	25	28	31	28	29	26	26
Colombia	45	46	52	48	51	35	41	33	37	40	38	45	50	42	49	39	37	48	44	48	53	54	57	55	56
Croatia	56	58	57	58	59	53	56	56	58	58	55	54	54	54	54	58	59	58	60	59	42	43	41	42	41
Czech Republic	29	30	33	35	33	29	34	29	38	30	33	28	30	36	38	40	35	41	40	40	26	29	30	29	28
Denmark	13	12	13	12	9	30	40	31	35	23	11	13	11	11	11	11	6	15	11	11	5	3	4	4	3
Estonia	34	33	31	36	30	52	51	38	39	44	24	20	24	30	23	36	32	38	39	32	27	33	32	32	30
Finland	19	15	17	20	18	44	37	40	48	49	15	14	12	12	13	16	15	16	20	13	6	6	5	5	5
France	24	29	29	28	27	17	22	22	19	22	42	44	47	44	50	35	47	45	42	37	14	18	14	8	9
Germany	16	10	9	9	6	9	6	5	6	8	28	24	19	19	16	25	16	17	15	9	8	7	7	7	8
Greece	46	56	58	54	57	48	58	58	59	60	54	56	58	56	57	45	53	56	47	54	33	32	34	35	39
Hong Kong	2	1	1	3	4	4	4	4	8	7	1	1	1	2	2	2	1	1	2	3	23	21	18	21	21
Hungary	42	47	45	50	48	40	44	35	44	32	51	52	51	52	53	47	50	49	55	56	35	35	35	38	37
Iceland		31	26	29	25		52	44	45	35		40	38	35	27		34	31	36	31		9	10	14	13
India	31	32	35	40	44	20	18	21	27	21	30	29	42	46	47	17	22	24	32	34	54	50	53	54	57
Indonesia	35	37	42	39	37	27	32	32	33	39	23	25	28	26	25	34	33	35	31	22	55	55	56	56	54
Ireland	21	24	20	17	15	22	28	37	26	19	19	30	20	17	14	18	18	10	13	4	24	24	22	22	20
Israel	17	17	19	19	24	36	36	36	24	29	16	16	21	21	24	14	17	18	24	21	16	15	13	13	15
Italy	40	42	40	44	46	33	38	39	50	53	49	51	49	55	55	48	48	44	46	45	32	30	28	30	33

Fuente: IMD World Competitiveness Yearbook 2014

Anexo A. (CONTINUACIÓN)

GENERAL						DESEMPEÑO ECONÓMICO					
Japan	27	26	27	24	21		39	27	24	25	25
Jordan	50	53	49	56	53		45	55	54	56	57
Kzakhstan	33	36	32	34	32		43	35	28	29	27
Korea	23	22	22	22	26		21	25	27	20	20
Latvia				41	35					46	42
Lithuania	43	45	36	31	34		57	53	46	43	31
Luxembourg	11	11	12	13	11		11	9	6	5	4
Malaysia	10	16	14	15	12		8	7	10	7	9
Mexico	47	38	37	32	41		25	16	14	14	18
Netherlands	12	14	11	14	14		14	19	8	17	15
New Zealand	20	21	24	25	20		31	33	41	40	34
Norway	9	13	8	6	10		19	26	16	12	26
Peru	41	43	44	38	42		28	20	26	32	46
Philippines	39	41	43	38	42		34	29	42	31	37
Poland	32	34	34	33	36		24	31	30	36	36
Portugal	37	40	41	46	43		38	50	53	54	54
Qatar	15	8	10	10	19		2	2	2	2	2
Romania	54	50	53	55	47		47	49	52	47	33
Russia	51	49	48	42	38		49	42	45	34	41
Singapore	1	3	4	5	3		5	5	9	13	6
Slovak Republic	49	48	47	47	45		54	57	55	52	55
Slovenia	52	51	51	52	55		42	43	43	51	52
South Africa	44	52	50	53	52		56	54	57	57	56
Spain	36	35	39	45	39		41	47	51	53	51
Sweden	6	4	5	4	5		15	11	17	18	16
Switzerland	4	5	3	2	2		10	15	7	10	10
Taiwan	8	6	7	11	13		16	8	13	16	14
Thailand	26	27	30	27	29		6	10	15	9	12
Turkey	48	39	38	37	40		50	46	34	41	45
UAE		28	16	8	8			21	11	4	3
Ukraine	57	57	56	49	49		55	45	48	30	48
United Kingdom	22	20	18	18	16		23	14	19	15	11
USA	3	1	2	1	1		1	1	1	1	1
Venezuela	58	59	59	60	60		58	59	59	60	59

EFICIENCIA GUBERNAMENTAL					EFICIENCIA EN LOS NEGOCIOS					INFRAESTRUCTURA				
37	50	48	45	42		23	27	33	21	19		13	11	17
39	31	31	40	31		46	52	51	52	47		52	52	47
20	21	18	23	20		29	36	34	38	33		39	46	43
26	22	25	20	26		27	26	25	34	39		20	20	20
			38	29						49	38			37
34	47	37	34	32		41	45	36	26	35		30	36	31
12	15	16	18	19		6	9	12	16	14		21	22	23
9	17	13	15	15		4	14	6	4	5		25	27	26
46	43	35	29	41		51	43	42	33	41		50	49	48
17	18	15	14	18		15	13	14	14	12		12	12	11
5	8	10	10	7		22	24	28	27	23		22	23	24
7	11	6	6	6		8	12	8	5	6		7	8	9
35	36	27	33	33		42	39	40	41	43		57	58	59
31	37	32	31	40		32	31	26	19	27		56	57	55
36	35	36	27	30		38	41	39	35	36		36	34	36
44	48	46	51	48		50	44	47	48	52		29	25	25
8	6	7	5	5		19	5	3	12	24		37	37	40
50	49	52	49	51		49	49	52	57	50		43	42	50
40	46	45	43	37		53	54	53	53	53		38	38	38
2	2	2	3	4		1	2	2	8	7		11	10	8
41	42	43	48	45		43	42	43	45	44		40	41	39
53	53	53	53	56		57	56	57	58	58		34	31	33
21	32	29	32	35		31	40	37	43	51		51	56	54
45	38	40	50	46		44	38	46	50	42		28	26	27
13	5	8	7	10		9	4	5	3	8		2	2	3
3	3	4	4	3		7	11	7	6	2		3	4	2
6	10	5	8	12		3	3	4	10	17		17	16	12
18	23	26	22	28		20	19	23	18	25		46	47	49
47	34	39	28	39		37	30	30	29	29		45	44	44
	4	3	1	1			46	46	9	15		39	37	34
56	58	56	57	52		54	55	55	51	49		41	48	51
29	26	23	24	17		26	28	28	23	18		15	17	15
22	19	22	25	22		13	10	10	1	1		1	1	1
58	59	59	60	59		55	58	58	56	55		58	59	58

Fuente: IMD World Competitiveness Yearbook 2014

Anexo B. Relación de los países/economía en cada etapa de desarrollo 2014-2015 según el índice de competitividad global.

Stage 1: Factor-driven (37 economies)	Transition from stage 1 to stage 2 (16 economies)	Stage 2: Efficiency-driven (30 economies)	Transition from stage 2 to stage 3 (24 economies)	Stage 3: Innovation-driven (37 economies)
Bangladesh	Algeria	Albania	Argentina	Australia
Burkina Faso	Angola	Armenia	Bahrain	Austria
Burundi	Azerbaijan	Bulgaria	Barbados	Belgium
Cambodia	Bhutan	Cape Verde	Brazil	Canada
Cameroon	Bolivia	China	Chile	Cyprus
Chad	Botswana	Colombia	Costa Rica	Czech Republic
Côte d'Ivoire	Gabon	Dominican Republic	Croatia	Denmark
Ethiopia	Honduras	Egypt	Hungary	Estonia
Gambia, The	Iran, Islamic Rep.	El Salvador	Kazakhstan	Finland
Ghana	Kuwait	Georgia	Latvia	France
Guinea	Libya	Guatemala	Lebanon	Germany
Haiti	Moldova	Guyana	Lithuania	Greece
India	Mongolia	Indonesia	Malaysia	Hong Kong SAR
Kenya	Philippines	Jamaica	Mauritius	Iceland
Kyrgyz Republic	Saudi Arabia	Jordan	Mexico	Ireland
Lao PDR	Venezuela	Macedonia, FYR	Oman	Israel
Lesotho		Montenegro	Panama	Italy
Madagascar		Morocco	Poland	Japan
Malawi		Namibia	Russian Federation	Korea, Rep.
Mali		Paraguay	Seychelles	Luxembourg
Mauritania		Peru	Suriname	Malta
Mozambique		Romania	Turkey	Netherlands
Myanmar		Serbia	United Arab Emirates	New Zealand
Nepal		South Africa	Uruguay	Norway
Nicaragua		Sri Lanka		Portugal
Nigeria		Swaziland		Puerto Rico
Pakistan		Thailand		Qatar
Rwanda		Timor-Leste		Singapore
Senegal		Tunisia		Slovak Republic
Sierra Leone		Ukraine		Slovenia
Tajikistan				Spain
Tanzania				Sweden
Uganda				Switzerland
Vietnam				Taiwan, China
Yemen				Trinidad and Tobago
Zambia				United Kingdom
Zimbabwe				United States

Fuente: *World Economic Forum. The Global Competitiveness Report 2014-2015.*

Anexo C. Guion del Grupo focal Expertos. La Herramienta diseñada en estudio realmente puede ser utilizada para medir el clima de negocios en la ciudad de Bucaramanga.

SESION 1

Grupo 1: Hombres y mujeres relacionadas con el sector empresarial y sector público

Objetivo: Validar la herramienta diseñada para medir la facilidad en hacer negocios en la ciudad de Bucaramanga.

Moderador: NATALIA ALEJANDRA TORRES GÓMEZ

Relator: LINA ESPINOZA

Participantes:

Natalia A. Torres Gómez; Eduwin Florez O.; Gustavo Garcia y Zulma C. Sarmiento Lobo.

SESION 2

Grupo 2: Comité de Proyección Social

Objetivo: Validar la herramienta diseñada para medir la facilidad en hacer negocios en la ciudad de Bucaramanga.

Moderador: NATALIA ALEJANDRA TORRES GÓMEZ

Relator: LINA ESPINOZA

Participantes:

GUIA DEL MODERADOR

1. Presentación

- a. Presentación de la Moderadora.

Buen día/Buena tarde, En el desarrollo de esta primera sesión, los vamos acompañar ---nombres *relator, nuestro apoyo de logística*, y yo, Natalia Torres como su moderadora. Quisiera también que entre ustedes se conozcan.

- b. Motivo de la reunión: Se explicará el porqué de la reunión.

En convenio con la Cámara de Comercio de Bucaramanga, la alcaldía de Bucaramanga y la universidad Santo Tomas se han desarrollado diferentes proyectos académicos encaminados a la validación del *doing business* en Bucaramanga.

Actualmente se está diseñando una herramienta que mida el clima de negocios en Bucaramanga basándonos en la situación empresarial real de la ciudad.

- c. Presentación de los Integrantes: Cada persona tendrá un espacio para presentarse, para que se pueda generar más confianza dentro del grupo.

- d. Tiempo de duración: 3 horas

- e. Se harán tres grupos con las personas que estén presentes, y a cada una se le entregará una mesa de trabajo. A quienes les toca apertura de empresa y manejo de permisos de construcción, se les entregarán dos cuestionarios, uno destinado a la oferta y otro a la demanda. Los cuestionarios se rotarán entre los participantes, y se les asignará un tiempo límite de 10 minutos para que los estudien antes de proceder con las preguntas.

- f. Se realizará un juego de roles; Ejercicio de responder las encuestas

2. Explicación Introductoria

- a. Con el permiso de ustedes se grabará la entrevista, para lo cual siéntanse cómodos, y eso ayudará a obtener buenas respuestas de ustedes.

- b. Por favor que hable una sola persona a la vez y levante la mano para indicar cuando desee hablar.

- c. Si usted tiene una opinión diferente a las demás personas del grupo, es importante que nos la haga saber.

- d. ¿Tienen alguna inquietud?

3. Rompimiento del Hielo ----

El juego de roles

ESTRUCTURA DE LOS INSTRUMENTOS

4. Preguntas Generales o de Apertura

- a. ¿Qué relación visualizan entre las encuestas?

5. Preguntas de Transición

- a. ¿La presentación, diseño y organización de las preguntas de los cuestionarios hacen de estos un instrumento entendible; que sea posible responder con facilidad?

6. Preguntas Específicas

- a. ¿Teniendo en cuenta, el tiempo necesario para diligenciar los cuestionarios?; ¿Piensan que este tiempo sería el apropiado?; ¿Qué se podría adecuar en el cuestionario para que fuera apropiado? O ¿Por qué creen que no sea apropiado?
- b. ¿La extensión de cada instrumento es el necesario para abarcar cada tema?; ¿Se requieren de - menos o más preguntas?; ¿Cuáles?

ANÁLISIS DE CADA INDICADOR

7. Preguntas Generales o de Apertura

- a. ¿Qué opinan sobre las siguientes premisas?:
“El tipo de empresa que más se crea en Bucaramanga, es una sociedad de responsabilidad limitada”
“La construcción de almacenes en Bucaramanga es lo más notorio”
“El registro de propiedades enlista los procesos que una empresa (la compradora) debe realizar para poder adquirir la propiedad de otra empresa (la vendedora) y transferir el título de propiedad a nombre de la compradora”.

8. Preguntas de Transición

- a. ¿Es importante para ustedes conocer cuáles son los pasos para crear una empresa, determinar el tiempo que se tomarán y que costo conllevaría? ¿Qué causaría el no conocerlo?
- b. De igual forma, para los otros dos indicadores. Registro de propiedades, manejo de licencias de construcción. Les repito la pregunta.

9. Preguntas Específicas

- a. ¿Qué impacto causaría el aumentar los costos, el tiempo, la cantidad de trámites a realizar para llevar a cabo cada indicador?
- b. ¿Qué factores influyen para que eso suceda?
- c. ¿Qué impacto causaría el reducir los costos, el tiempo, la cantidad de trámites a realizar para llevar a cabo cada indicador?
- d. ¿Qué factores influyen para que eso suceda?

- e. Para ustedes, los trámites descritos en los cuestionarios ¿son los necesarios para cada uno de los indicadores?; ¿Requieren de algún cambio específico?; ¿Conocen algún trámite que no haya tenido en cuenta el Banco Mundial en algún momento?

JUICIO DE LOS EXPERTOS

- a. Tomando en cuenta lo dicho, ¿cuáles son los aspectos claves para poder medir el clima de negocios en una ciudad?
- b. El clima de negocios en Bucaramanga ¿Puede medirse mediante la ejecución de estos cuestionarios?

Anexo D. Cuestionario destinado a la oferta AN – CAE

Apertura de un negocio Bucaramanga, Santander

Estimado colaborador,

Le agradecemos su interés por participar en el siguiente estudio liderado por la Alcaldía de Bucaramanga, Cámara de Comercio de Bucaramanga y Universidad Santo Tomas. Usted ha sido seleccionado gracias a su amplia experiencia en el área de *Apertura de una empresa*.

Tenemos el gusto de iniciar el estudio de clima de negocios en Bucaramanga, en la que se medirá la facilidad para hacer negocios. El indicador de *Apertura de una empresa* es uno de los tres indicadores medidos en el informe. En él se analizan los trámites, tiempo y costos requeridos para constituir y operar formalmente un negocio.

Para el primer Informe de Clima de Negocios de Bucaramanga, contamos con su experiencia en este tema para:

- Actualizar la información publicada en el último reporte, tomando en consideración el caso de estudio que se presenta en las siguientes páginas.
- Describir con detalle cualquier reforma que haya afectado la obtención de permisos de construcción desde julio de 2014 a la fecha.
- Compartir su opinión general sobre la forma en que se realiza el proceso de obtención de permisos de construcción en su ciudad.

Le agradecemos su invaluable apoyo a este trabajo de La Alcaldía de Bucaramanga.

Atentamente,

Anexo E. Cuestionario destinado a la oferta AN – BANCO

Apertura de un negocio Bucaramanga, Santander

Estimado colaborador,

Le agradecemos su interés por participar en el siguiente estudio liderado por la Alcaldía de Bucaramanga, Cámara de Comercio de Bucaramanga y Universidad Santo Tomas. Usted ha sido seleccionado gracias a su amplia experiencia en el área de *Apertura de una empresa*.

Tenemos el gusto de iniciar el estudio de clima de negocios en Bucaramanga, en la que se medirá la facilidad para hacer negocios. El indicador de *Apertura de una empresa* es uno de los tres indicadores medidos en el informe. En él se analizan los trámites, tiempo y costos requeridos para constituir y operar formalmente un negocio.

Para el primer Informe de Clima de Negocios de Bucaramanga, contamos con su experiencia en este tema para:

- Actualizar la información publicada en el último reporte, tomando en consideración el caso de estudio que se presenta en las siguientes páginas.
- Describir con detalle cualquier reforma que haya afectado la obtención de permisos de construcción desde julio de 2014 a la fecha.
- Compartir su opinión general sobre la forma en que se realiza el proceso de obtención de permisos de construcción en su ciudad.

Le agradecemos su invaluable apoyo a este trabajo de La Alcaldía de Bucaramanga.

Atentamente,

Anexo F. Cuestionario destinado a la oferta AN – CAMARA DE COMERCIO

Apertura de un negocio Bucaramanga, Santander

Estimado colaborador,

Le agradecemos su interés por participar en el siguiente estudio liderado por la Alcaldía de Bucaramanga, Cámara de Comercio de Bucaramanga y Universidad Santo Tomas. Usted ha sido seleccionado gracias a su amplia experiencia en el área de *Apertura de una empresa*.

Tenemos el gusto de iniciar el estudio de clima de negocios en Bucaramanga, en la que se medirá la facilidad para hacer negocios. El indicador de *Apertura de una empresa* es uno de los tres indicadores medidos en el informe. En él se analizan los trámites, tiempo y costos requeridos para constituir y operar formalmente un negocio.

Para el primer Informe de Clima de Negocios de Bucaramanga, contamos con su experiencia en este tema para:

- Actualizar la información publicada en el último reporte, tomando en consideración el caso de estudio que se presenta en las siguientes páginas.
- Describir con detalle cualquier reforma que haya afectado la obtención de permisos de construcción desde julio de 2014 a la fecha.
- Compartir su opinión general sobre la forma en que se realiza el proceso de obtención de permisos de construcción en su ciudad.

Le agradecemos su invaluable apoyo a este trabajo de La Alcaldía de Bucaramanga.

Atentamente,

Anexo G. Cuestionario destinado a la oferta AN – CAJA DE COMPENSACIÓN

Apertura de un negocio Bucaramanga, Santander

Estimado colaborador,

Le agradecemos su interés por participar en el siguiente estudio liderado por la Alcaldía de Bucaramanga, Cámara de Comercio de Bucaramanga y Universidad Santo Tomas. Usted ha sido seleccionado gracias a su amplia experiencia en el área de *Apertura de una empresa*.

Tenemos el gusto de iniciar el estudio de clima de negocios en Bucaramanga, en la que se medirá la facilidad para hacer negocios. El indicador de *Apertura de una empresa* es uno de los tres indicadores medidos en el informe. En él se analizan los trámites, tiempo y costos requeridos para constituir y operar formalmente un negocio.

Para el primer Informe de Clima de Negocios de Bucaramanga, contamos con su experiencia en este tema para:

- Actualizar la información publicada en el último reporte, tomando en consideración el caso de estudio que se presenta en las siguientes páginas.
- Describir con detalle cualquier reforma que haya afectado la obtención de permisos de construcción desde julio de 2014 a la fecha.
- Compartir su opinión general sobre la forma en que se realiza el proceso de obtención de permisos de construcción en su ciudad.

Le agradecemos su invaluable apoyo a este trabajo de La Alcaldía de Bucaramanga.

Atentamente,

Anexo H. Cuestionario destinado a la oferta AN – ARL

Apertura de un negocio Bucaramanga, Santander

Estimado colaborador,

Le agradecemos su interés por participar en el siguiente estudio liderado por la Alcaldía de Bucaramanga, Cámara de Comercio de Bucaramanga y Universidad Santo Tomás. Usted ha sido seleccionado gracias a su amplia experiencia en el área de *Apertura de una empresa*.

Tenemos el gusto de iniciar el estudio de clima de negocios en Bucaramanga, en la que se medirá la facilidad para hacer negocios. El indicador de *Apertura de una empresa* es uno de los tres indicadores medidos en el informe. En él se analizan los trámites, tiempo y costos requeridos para constituir y operar formalmente un negocio.

Para el primer Informe de Clima de Negocios de Bucaramanga, contamos con su experiencia en este tema para:

- Actualizar la información publicada en el último reporte, tomando en consideración el caso de estudio que se presenta en las siguientes páginas.
- Describir con detalle cualquier reforma que haya afectado la obtención de permisos de construcción desde julio de 2014 a la fecha.
- Compartir su opinión general sobre la forma en que se realiza el proceso de obtención de permisos de construcción en su ciudad.

Le agradecemos su invaluable apoyo a este trabajo de La Alcaldía de Bucaramanga.

Atentamente,

Anexo I. Cuestionario destinado a la oferta AN – COLPENSIONES

Apertura de un negocio Bucaramanga, Santander

Estimado colaborador,

Le agradecemos su interés por participar en el siguiente estudio liderado por la Alcaldía de Bucaramanga, Cámara de Comercio de Bucaramanga y Universidad Santo Tomas. Usted ha sido seleccionado gracias a su amplia experiencia en el área de *Apertura de una empresa*.

Tenemos el gusto de iniciar el estudio de clima de negocios en Bucaramanga, en la que se medirá la facilidad para hacer negocios. El indicador de *Apertura de una empresa* es uno de los tres indicadores medidos en el informe. En él se analizan los trámites, tiempo y costos requeridos para constituir y operar formalmente un negocio.

Para el primer Informe de Clima de Negocios de Bucaramanga, contamos con su experiencia en este tema para:

- Actualizar la información publicada en el último reporte, tomando en consideración el caso de estudio que se presenta en las siguientes páginas.
- Describir con detalle cualquier reforma que haya afectado la obtención de permisos de construcción desde julio de 2014 a la fecha.
- Compartir su opinión general sobre la forma en que se realiza el proceso de obtención de permisos de construcción en su ciudad.

Le agradecemos su invaluable apoyo a este trabajo de La Alcaldía de Bucaramanga.

Atentamente,

Anexo J. Cuestionario destinado a la oferta AN – FPP

Apertura de un negocio Bucaramanga, Santander

Estimado colaborador,

Le agradecemos su interés por participar en el siguiente estudio liderado por la Alcaldía de Bucaramanga, Cámara de Comercio de Bucaramanga y Universidad Santo Tomas. Usted ha sido seleccionado gracias a su amplia experiencia en el área de *Apertura de una empresa*.

Tenemos el gusto de iniciar el estudio de clima de negocios en Bucaramanga, en la que se medirá la facilidad para hacer negocios. El indicador de *Apertura de una empresa* es uno de los tres indicadores medidos en el informe. En él se analizan los trámites, tiempo y costos requeridos para constituir y operar formalmente un negocio.

Para el primer Informe de Clima de Negocios de Bucaramanga, contamos con su experiencia en este tema para:

- Actualizar la información publicada en el último reporte, tomando en consideración el caso de estudio que se presenta en las siguientes páginas.
- Describir con detalle cualquier reforma que haya afectado la obtención de permisos de construcción desde julio de 2014 a la fecha.
- Compartir su opinión general sobre la forma en que se realiza el proceso de obtención de permisos de construcción en su ciudad.

Le agradecemos su invaluable apoyo a este trabajo de La Alcaldía de Bucaramanga.

Atentamente,

Anexo K. Cuestionario destinado a la oferta AN – EPS

Apertura de un negocio Bucaramanga, Santander

Estimado colaborador,

Le agradecemos su interés por participar en el siguiente estudio liderado por la Alcaldía de Bucaramanga, Cámara de Comercio de Bucaramanga y Universidad Santo Tomas. Usted ha sido seleccionado gracias a su amplia experiencia en el área de *Apertura de una empresa*.

Tenemos el gusto de iniciar el estudio de clima de negocios en Bucaramanga, en la que se medirá la facilidad para hacer negocios. El indicador de *Apertura de una empresa* es uno de los tres indicadores medidos en el informe. En él se analizan los trámites, tiempo y costos requeridos para constituir y operar formalmente un negocio.

Para el primer Informe de Clima de Negocios de Bucaramanga, contamos con su experiencia en este tema para:

- Actualizar la información publicada en el último reporte, tomando en consideración el caso de estudio que se presenta en las siguientes páginas.
- Describir con detalle cualquier reforma que haya afectado la obtención de permisos de construcción desde julio de 2014 a la fecha.
- Compartir su opinión general sobre la forma en que se realiza el proceso de obtención de permisos de construcción en su ciudad.

Le agradecemos su invaluable apoyo a este trabajo de La Alcaldía de Bucaramanga.

Atentamente,

Anexo L. Cuestionario destinado a la oferta AN – FDC

Apertura de un negocio Bucaramanga, Santander

Estimado colaborador,

Le agradecemos su interés por participar en el siguiente estudio liderado por la Alcaldía de Bucaramanga, Cámara de Comercio de Bucaramanga y Universidad Santo Tomas. Usted ha sido seleccionado gracias a su amplia experiencia en el área de *Apertura de una empresa*.

Tenemos el gusto de iniciar el estudio de clima de negocios en Bucaramanga, en la que se medirá la facilidad para hacer negocios. El indicador de *Apertura de una empresa* es uno de los tres indicadores medidos en el informe. En él se analizan los trámites, tiempo y costos requeridos para constituir y operar formalmente un negocio.

Para el primer Informe de Clima de Negocios de Bucaramanga, contamos con su experiencia en este tema para:

- Actualizar la información publicada en el último reporte, tomando en consideración el caso de estudio que se presenta en las siguientes páginas.
- Describir con detalle cualquier reforma que haya afectado la obtención de permisos de construcción desde julio de 2014 a la fecha.
- Compartir su opinión general sobre la forma en que se realiza el proceso de obtención de permisos de construcción en su ciudad.

Le agradecemos su invaluable apoyo a este trabajo de La Alcaldía de Bucaramanga.

Atentamente,

Anexo M. Cuestionario destinado a la oferta RP

Registro de propiedades Bucaramanga, Santander

Estimado colaborador,

Le agradecemos su interés por participar en el siguiente estudio liderado por la Alcaldía de Bucaramanga, Cámara de Comercio de Bucaramanga y Universidad Santo Tomas. Usted ha sido seleccionado gracias a su amplia experiencia dentro de los procesos para el *Registro de propiedades* y estamos seguros de que su colaboración contribuirá con el éxito del proyecto.

Tenemos el gusto de iniciar el estudio de clima de negocios en Bucaramanga, en la que se medirá la facilidad para hacer negocios. El indicador de *Registro de propiedades* es uno de los tres indicadores medidos en el informe. En él se analizan el número de trámites, tiempo y costos requeridos para completar la transferencia de un título de propiedad sobre un inmueble de manera que su adquirente pueda ofrecer la propiedad como garantía de créditos.

Para el primer Informe de Clima de Negocios de Bucaramanga, contamos con su experiencia en este tema para:

- Actualizar la información publicada en el último reporte, tomando en consideración el caso de estudio que se presenta en las siguientes hojas.
- Describir con detalle cualquier reforma que haya afectado el proceso de registro de propiedades desde julio de 2014 a la fecha.
- Compartir su opinión general sobre la forma en que se realiza el proceso de registro de propiedades en su ciudad.

Anexo N. Cuestionario destinado a la oferta MC

Obtención de permisos de construcción Bucaramanga, Santander

Estimado colaborador,

Le agradecemos su interés por participar en el siguiente estudio liderado por la Alcaldía de Bucaramanga, Cámara de Comercio de Bucaramanga y Universidad Santo Tomas. Usted ha sido seleccionado gracias a su amplia experiencia en el área de *Obtención de Permisos de Construcción*.

Tenemos el gusto de iniciar el estudio de clima de negocios en Bucaramanga, en la que se medirá la facilidad para hacer negocios. El indicador de *Obtención de Permisos de Construcción* es uno de los tres indicadores medidos en el informe. En él se analizan los trámites, tiempo y costos requeridos para construir una bodega comercial, conectarla a servicios públicos básicos y registrar la construcción.

Para el primer Informe de Clima de Negocios de Bucaramanga, contamos con su experiencia en este tema para:

- Actualizar la información publicada en el último reporte, tomando en consideración el caso de estudio que se presenta en las siguientes páginas.
- Describir con detalle cualquier reforma que haya afectado la obtención de permisos de construcción desde julio de 2014 a la fecha.
- Compartir su opinión general sobre la forma en que se realiza el proceso de obtención de permisos de construcción en su ciudad.

