



INFORME

Análisis de Contexto
Interno y Externo

ANALISIS DE CONTEXTO EXTERNO

1. ANALISIS MACRO

1.1 Entorno Económico

a. Inflación

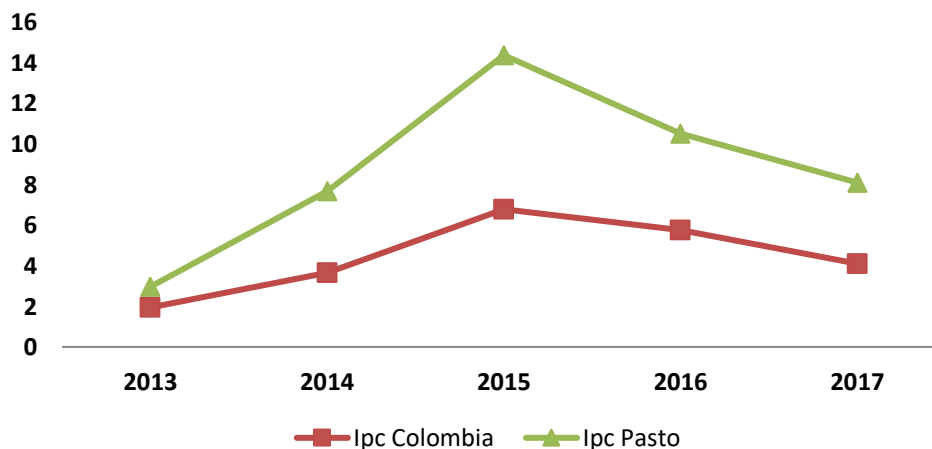
La inflación es la elevación sostenida de los precios, lo cual genera efectos sobre la economía de un país. Cuando la inflación se incrementa, suben los precios de los bienes y servicios por lo cual se genera una caída del poder adquisitivo.

Tendencia del Índice de Precios al Consumidor

Año	Ipc Colombia	Ipc Pasto
2013	1,94	1,02
2014	3,66	4
2015	6,77	7,58
2016	5,75	4,75
2017	4,09	4

De acuerdo a los valores observados se evidencia que la tendencia del IPC tanto a nivel nacional, como municipal ha sido a la baja, es evidente el decrecimiento que presentó la inflación durante el último año, en el municipio de Pasto pasó de 4,75% en 2016 a 4% en 2017, esta variación se presentó principalmente por la disminución del precio de los alimentos.

Variación anual del Índice de Precios al consumidor IPC.
Colombia y Pasto 2013-2017



A nivel general se observa que después del año 2013 la inflación empezó a incrementarse, llegando a uno de sus puntos máximos durante el año 2015 y disminuyendo gradualmente en 2016 hasta presentar valores de 4.09 y 4% respectivamente para Colombia y Pasto durante 2017.

En este caso, esta variable representa una **Amenaza Media** por cuanto se trata de un valor que se encuentra dentro del Rango Meta establecido por el Gobierno nacional y el Banco de la Republica. No obstante, la variación en la inflación incide directamente en las tasas de interés, si la inflación se incrementa, se incrementan las tasas de interés y esto afecta directamente el acceso de las personas a los créditos bancarios, desestimulando la inversión sobre todo en la creación de empresas.

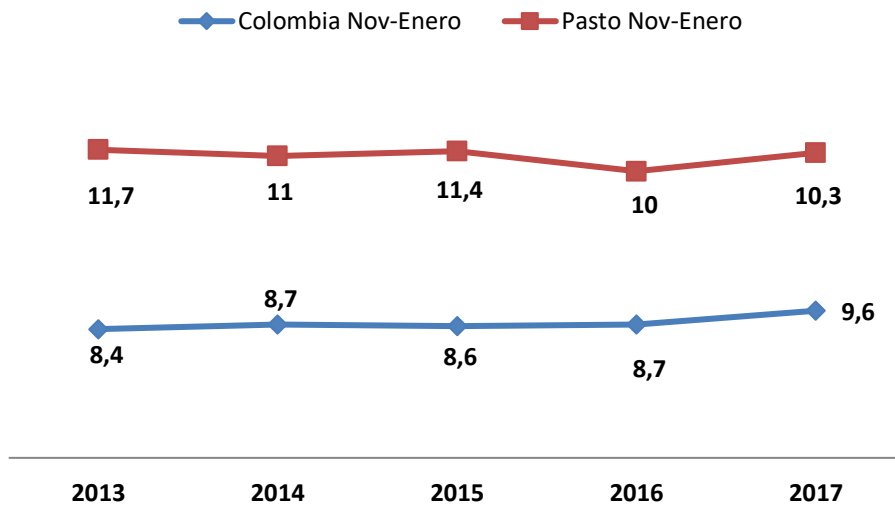
Así mismo una elevada inflación afecta la dinámica del comercio, porque incrementa los precios de los productos y los costos de las materias primas, cuando la dinámica de los empresarios se afecta, se disminuye la credibilidad en la creación de negocios y esto afecta el emprendimiento y la formalización.

b. Desempleo:

Tasa de Desempleo Colombia y Pasto 2013-2017

Año	Colombia Nov-Enero	Pasto Nov- Enero
2013	8,4	11,7
2014	8,7	11
2015	8,6	11,4
2016	8,7	10
2017	9,6	10,3

Tasa de Desempleo Colombia y Pasto 2013-2017



De acuerdo a la tendencia observada se evidencia que la ciudad se encuentra por encima de la media nacional, lo que indica que el desempleo en esta zona es mayor que el promedio del país, normalmente las cifras de la ciudad de Pasto son de dos dígitos, mientras que las cifras nacionales no sobrepasan un dígito.

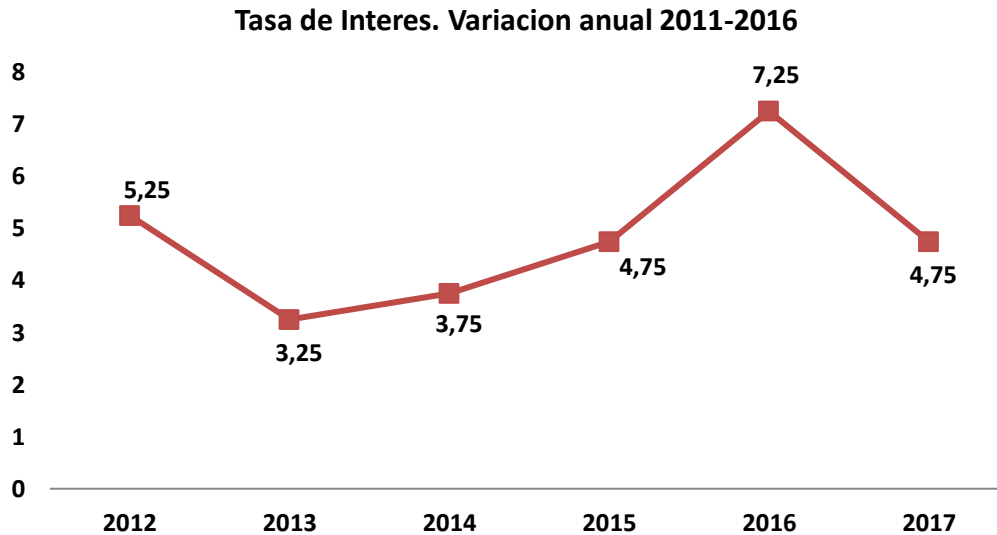
Este indicador puede calificarse como una **Amenaza Alta** para el servicio de los registros públicos, ya que un mayor porcentaje de desempleo desestimula la credibilidad de las personas en el emprendimiento y por ende afecta la formalización empresarial y la creación de empresas, lo cual incide directamente en el flujo de caja de los registros públicos.

c. Tasa de Interés:

Año	Tasa de Interés
2012	5,25
2013	3,25
2014	3,75
2015	4,75
2016	7,25

2017	4,75
-------------	------

Fuente: Banco de la Republica.



La tasa de interés se define como el precio del dinero en el mercado financiero. Cuando hay más dinero circulando la tasa de interés baja, y cuando hay escasez sube. Cuando se presentan incrementos en la tasa de interés, se disminuye la circulación de dinero en efectivo, por tanto, se disminuye el consumo de las personas, se solicitan menos recursos en préstamo a los bancos y entidades financieras, mientras que los oferentes buscan colocar más recursos en cuentas de ahorro, CDT`s, ETC.

Al contrario, cuando baja la tasa de interés hay más dinero circulante, los demandantes solicitan más créditos y los oferentes retiran sus ahorros.

Hasta el año 2016 la tendencia de la tasa de interés en Colombia fue creciente, mostrando incrementos paulatinos, alcanzando una de las tasas más elevadas en el año 2016 (7,25%); no obstante durante el año 2017 se presentó un decrecimiento notorio, pasando de nuevo a 4,75%, de acuerdo al Banco de la Republica, la Junta Directiva del BR, decidió mantener la tasa de interés de intervención en este porcentaje teniendo en cuenta aspectos como el incremento inesperado de la inflación, la recuperación de la demanda externa jalonada principalmente por economías desarrolladas, los precios del petróleo, y finalmente por la debilidad de la economía del país y el crecimiento económico por debajo del potencial.

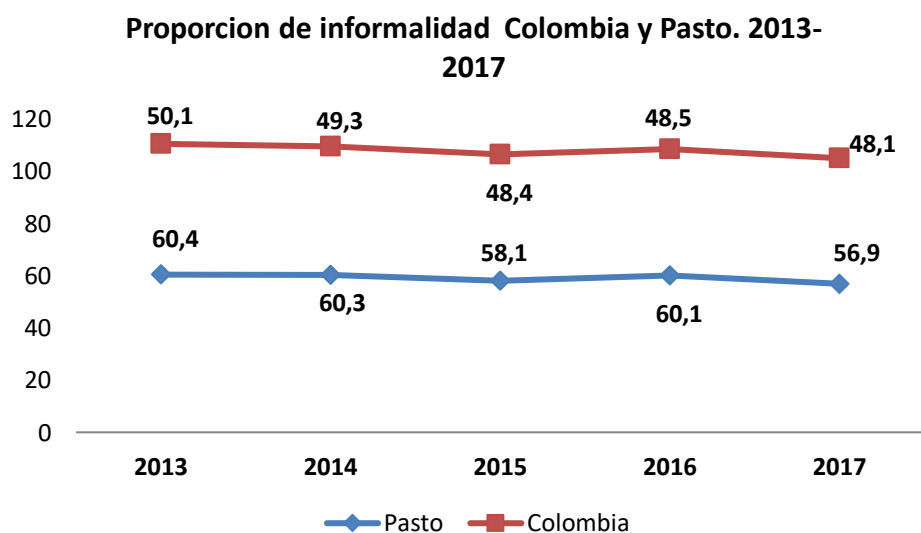
Esta disminución de la tasa de interés genera estabilización en la economía del país, fomentando el acceso de las personas a créditos bancarios que pueden utilizar para

inversión, principalmente en sus empresas o para la creación de nuevos emprendimientos. En este sentido esto favorece el flujo de efectivo de la Camara de Comercio porque al haber mayor inversión en empresas, se incrementa la formalización, la creación de empresas y esto repercute positivamente en la dinámica del sector empresarial. Por tal razón esta variable se constituye como una **Oportunidad Alta** para la Camara de Comercio de Pasto ya que una disminución en la tasa de interés incide en el sector empresarial aumentando las solicitudes de créditos, fomentado la inversión por parte de las empresas y su crecimiento, este factor a mediano plazo contribuye en la estabilidad y permanencia de las empresas en el mercado; igualmente los empresarios potenciales al ver las facilidades de créditos y las tasas de interés, pueden motivarse a invertir y a formalizar sus negocios o la creación de empresa.

d. Informalidad:

Año	Proporción de Informalidad Pasto	Proporción de Informalidad Colombia ¹
2013	60,4	50,1
2014	60,3	49,3
2015	58,1	48,4
2016	60,1	48,5
2017	56,9	48,1

Fuente: Dane



¹ Proporción de informalidad para 23 ciudades y áreas metropolitanas del País. Fuente: DANE

De acuerdo a la información presentada se evidencia que la proporción de informalidad para la ciudad de Pasto, es inferior a la media nacional, y adicionalmente se evidencia un decrecimiento respecto al año anterior, pasando de 60.1% en 2016 a 56.9% en 2017.

Sin embargo la proporción no deja de considerarse elevada, ya que más de la mitad de los trabajadores de la ciudad pertenecen a actividades informales, pese a la aprobación de leyes como la 1429 de 2010 de formalización y generación de empleo y la ley 1607 de 2012 de reforma tributaria. Igualmente se destaca que de acuerdo a la información del DANE, la disminución en la tasa de informalidad se debe a la caída de pequeñas actividades productivas informales más que a incrementos del empleo formal.

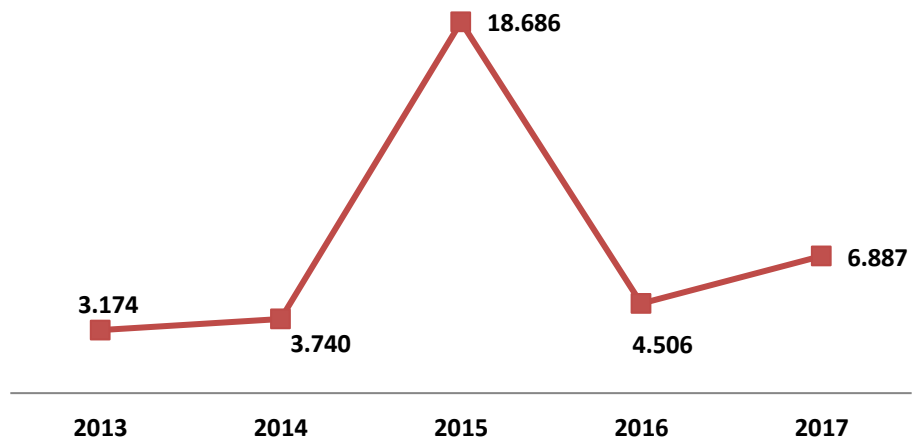
Esta variable representa una **Amenaza Alta**, puesto que los elevados porcentajes de informalidad afectan el flujo de efectivo de la Cámara de Comercio porque se dejan de percibir recursos de empresas que deberían ser formales, adicionalmente la informalidad genera competencia desleal para las empresas formalmente establecidas, lo cual las desincentiva a invertir, innovar y a permanecer en el mercado constituyéndose esto en un obstáculo para su crecimiento y desmotivando la formalización y la creación de nuevas empresas.

e. Mortalidad empresarial

AÑO	CANCELADOS
2013	3.174
2014	3.740
2015	18.686
2016	4.506
2017	6.887

Fuente: Sistema Integrado de Información- Cámara de Comercio de Pasto

Matriculas canceladas 2013-2017



Fuente: Sistema integrado de Información- Camara de Comercio de Pasto.

Se evidencia que la cancelación de matrículas presentó un incremento muy notorio a partir del año 2015, esta situación se presentó por la entrada en vigencia de la ley 1727 de 2014, según la cual las Cámaras de Comercio anualmente deben depurar las bases de datos del Registro Único Empresarial y Social RUES de tal modo que las personas naturales, jurídicas, establecimientos de comercio, sucursales y agencias que hayan incumplido con la obligación de renovar su matrícula mercantil durante los últimos cinco años quedan con su matrícula cancelada.

Posteriormente, a pesar de la disminución del número de matrículas canceladas siguió siendo elevada, se observa una disminución notoria con respecto al año 2015; sin embargo en 2017 se presentó un evidente incremento.

Esta variable se considera como una **Amenaza Alta** pues incide de manera directa en el registro mercantil, puesto que la cancelación de matrículas disminuye el número de comerciantes afectando el recaudo de ingresos de la cámara de comercio, adicionalmente esto influye en la credibilidad de los empresarios en la formalización y en el emprendimiento lo cual genera desmotivación por la creación de nuevas empresas.

1.2 Entorno Político

Teniendo en cuenta que la Cámara de Comercio de Pasto es una institución privada de orden gremial y corporativo que cumple funciones delegadas por el estado, está influenciada por las decisiones que tome el gobierno nacional respecto a la legislación y sobre todo influenciada por lo que tiene que ver con los planes de desarrollo y planes de gobierno a nivel nacional, departamental y municipal.

En este sentido se identificaron las siguientes variables que pueden incidir en la Cámara de Comercio de Pasto:

a. Plan Nacional de Desarrollo: el PND 2014-2018 plantea la intención de generar una cultura de innovación y emprendimiento con el propósito de garantizar sostenibilidad en el crecimiento y la competitividad del país en el largo plazo, por esta razón y teniendo en cuenta que la Cámara de Comercio de Pasto tiene entre sus ejes estratégicos la constitución del Centro de Innovación y Desarrollo Empresarial, cuyo objetivo principal es fortalecer la cultura de innovación en los empresarios de la región.

En este sentido esta variable se constituye en una **Oportunidad Alta** para la Cámara de Comercio de Pasto ya que se alinea con uno de los ejes estratégicos de la organización y por tanto facilita que las actividades y proyectos desarrollados dentro de la entidad y que estén encaminados a fomentar la innovación sean tenidos en cuenta por ir enlazados con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, facilitando la articulación con otras entidades y la realización de convenios.

b. Sistema Nacional de Competitividad Ciencia Tecnología e Innovación: este grupo de actores trabaja en la implementación de proyectos encaminados a fortalecer las Comisiones Regionales de Competitividad, en este sentido esta variable se constituye en una **Oportunidad Alta** por cuanto se pueden desarrollar alianzas estratégicas que permitan fortalecer los proyectos planteados y llevarlos a cabo.

c. Convenios CAE: Con el propósito de apoyar a los empresarios las Cámaras de Comercio firman convenios con las Alcaldías de los municipios con el propósito de constituir los Centros de Atención Empresarial CAE, estos tienen como finalidad facilitar a los empresarios de la jurisdicción el proceso de formalización de su empresa

d. Cambio de Gobierno Nacional, municipal y departamental: El cambio de gobierno se constituye como una **Amenaza Alta** para la Cámara de Comercio ya que los cambios de administración acarrearán nuevas políticas, igualmente se pueden cancelar algunos convenios existentes de acuerdo al plan de gobierno de las personas elegidas, por lo tanto esta variable se convierte en una **Amenaza**, ya que estos factores no pueden controlarse y tienen incidencia en el quehacer de la organización.

1.3 Entorno Legal

La Cámara de Comercio de Pasto, por ser una organización privada que por delegación cumple funciones del Estado, está sujeta a las diferentes reglamentaciones legales tanto del gobierno nacional como de la Superintendencia de Industria y Comercio, en este sentido las leyes que influyen en la Organización son:

a. Ley 1727 de 2014: con esta ley se modificó el régimen de gobernabilidad de las Cámaras de Comercio del país, incorporando disposiciones orientadas a fortalecer su administración y dirección y a prevenir el ejercicio de prácticas indebidas en estas entidades, se convierten en una **Amenaza Alta**, pues se establecen los lineamientos para que las empresas permanezcan como afiliadas, igualmente se establecieron directrices respecto a la depuración de bases de datos. Esto se convierte en una amenaza por cuanto se exige un número de afiliados y al no cumplirlo se corre el riesgo de cierre de la Cámara de Comercio, así mismo al hacer la depuración de bases de datos se cancelan muchas matriculas de empresarios que no han renovado lo que ocasiona una disminución del flujo de ingresos de la organización.

b. Ley 1780 de 2016: la ley 1780 o “Ley pro joven” estipula la exención del pago en la matrícula mercantil por dos (2) años, para las nuevas sociedades como para las sociedades que se hayan constituido desde el 2 de mayo de 2016, fecha en que esta ley entró en vigencia; esta variable se convierte en una **Oportunidad Alta**, puesto que, aunque interfiere en el recaudo de ingresos de las Cámaras de Comercio se constituye en un incentivo para el fomento del emprendimiento ya que al no pagar matrícula ni renovación durante los dos primeros años, los emprendedores de la región se ven motivados a formalizar sus empresas y legalizarse, ampliando el campo de acción de la organización.

c. Ley 1801 de 2016- Código de Nacional de Policía: esta ley obliga a los comerciantes y a quienes ejerzan cualquier actividad económica a mantener vigente la matrícula mercantil de su establecimiento de comercio, por tal razón se constituye como una **Oportunidad Alta** para la organización pues contribuye a la formalización empresarial y a la legalización de los emprendimientos, esto genera una afectación positiva en el flujo de ingresos de la Cámara de Comercio de Pasto.

1.4 Entorno Tecnológico

A nivel tecnológico se presentan las siguientes variables:

a. Servicios Virtuales: a través de la estrategia denominada “Gobierno en Línea” , el gobierno nacional busca promover el gobierno electrónico en el país, generando un Estado

más eficiente, transparente y participativo gracias a la utilización de las TIC. Esta estrategia busca prestar mejores servicios en línea al ciudadano, lograr la excelencia en la gestión, generar confianza en los ciudadanos e impulsar y facilitar el acceso de los colombianos a diferentes servicios a través del uso de las TIC.

Por esta razón la Superintendencia de Industria y Comercio a través del artículo 166 del Decreto 019 de 2012, obliga a las Cámaras de Comercio a prestar sus servicios por internet y otras plataformas electrónicas; en este sentido esto se convierte en una **Oportunidad Alta**, para la Cámara de Comercio pues permite ampliar y mejorar la prestación de los servicios registrales, ampliando la cobertura y permitiendo un acceso más fácil a los servicios de la organización lo cual claramente influye en mayor acceso de los empresarios al servicio y mayor flujo de ingresos para la entidad.

b. Migración al SII:

a partir del mes de Junio de 2017, las Cámaras de Comercio de Buenaventura, Buga, Ipiales, Palmira, Pasto, Putumayo, Sevilla, Tuluá y Tumaco, que operaban sus servicios registrales en la plataforma tecnológica denominada SIRP, desarrollada por la Cámara de Comercio de Cali, manifestaron su intención de migrar la información correspondiente e implementar la operación registral a través de la plataforma tecnológica denominada SII desarrollada por Confecamaras, a fin de establecer la unidad en sus procedimientos registrales.

Por esta razón a partir del mes de Enero de 2018 entro la operación del aplicativo SII para la función de registro público en la Cámara de Comercio de Pasto y se realizaron todas las tareas y actividades necesarias para garantizar el paso de todos los datos del sistema SIRP al sistema SII. Este aplicativo permite las siguientes ventajas:

- Verificar aquellos comerciante que ejercen profesiones liberales y que por la Circular expedida por la SIC no deben renovar su registro mi estar matriculados.
- La aplicación exige los anexos de carácter obligatorio que deben aportar los beneficiarios de la ley 1780 de 2016
- Permite el cruce de información con el sistema de la Policía Nacional, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1801 de 2016, respecto a infractores que no han efectuado el pago de multas.
- El certificado esta adecuado de acuerdo a lo exigido por la Circular Única.
- Permite a las Cámaras de Comercio realizar la parametrización del sistema de acuerdo a sus necesidades en vez de tener que solicitarlo a Confecamaras.
- Las bases de datos y extracciones para informes a entes de control y para terceros se realizan directamente por las Cámaras de Comercio, lo cual garantiza que tengamos el control sobre nuestra información, anteriormente con el SIRP las bases de datos eran generadas por Asocamaras.

- Se puede acceder al aplicativo desde cualquier dispositivo
- La totalidad de los tramites pueden realizarse de manera 100% virtual
- Los tramites como mutaciones, cancelaciones, renovaciones y matriculas de persona natural se realizan de manera inmediata.
- El sistema garantiza la seguridad en las transacciones.

Por lo tanto, esta variable se constituye como una **oportunidad alta** ya que permite un mejor manejo de los servicios registrales, una mejor prestación del servicio a los usuarios y un mayor alcance lo cual facilita el acceso de la comunidad en general influyendo positivamente en el flujo de efectivo que ingresa a la Camara de Comercio de Pasto, igualmente la información está disponible para los entes de control, es accesible y podemos generarla nosotros mismos lo cual nos da independencia y autonomía.

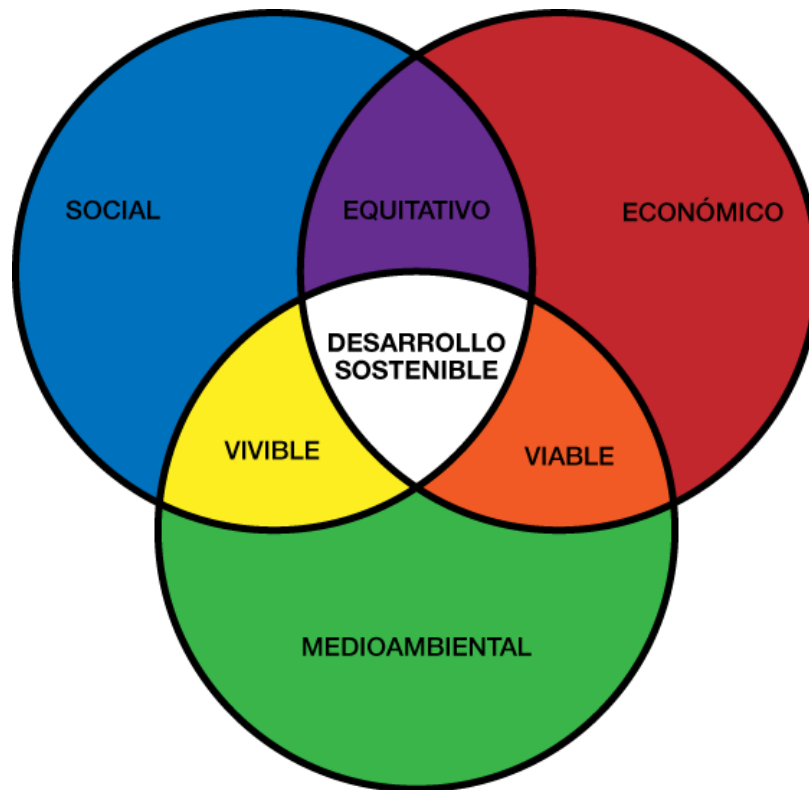
c. Implementación del sistema Docxflow: teniendo en cuenta que el aplicativo Docunet no cumplía con todos los requerimientos para garantizar la seguridad y el seguimiento adecuado de los documentos que entraban y salían de la organización se inició con la implementación del sistema DOCXFLOW; este sistema permite un mejor seguimiento de las solicitudes de los usuarios, y de todos los documentos que ingresan y salen de la organización, mayor seguridad de la información, mayor control y accesibilidad. Por tanto, esta variable se constituye como una **Oportunidad Alta** para la organización puesto que permite realizar un mejor control de la documentación, mejorar el seguimiento, dar mejor respuesta a los usuarios y esto asegura una mejor calidad en el servicio influyendo en la satisfacción del cliente.

1.5 Entorno Ambiental

a. Desarrollo Sostenible

Con el ánimo de seguir fortaleciendo todos los aspectos que determinan la gestión ambiental en Colombia existen nuevos procesos normativos, expedidos por el Gobierno Colombiano encaminados a brindar al sector empresarial mayores instrumentos para incorporar el componente ambiental como parte de su gestión corporativa basados en los criterios de contaminación y sus límites, asociados con el modelo de “desarrollo sostenible” y el régimen sancionatorio ambiental aplicable en caso de incumplimiento. Todo esto con el fin de garantizar el derecho de todos los ciudadanos a gozar de un medio ambiente sano.

El concepto de desarrollo sostenible es el más usado en el contexto ambiental empresarial ya que conduce al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de los recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades.



En el marco de los sistemas de Gestión Ambiental Empresarial la Norma ISO 14001:2015 proporciona a las organizaciones un marco de referencia para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Esta norma especifica requisitos que permitan que una organización logre los resultados previstos que ha establecido para su sistema de gestión ambiental.

La Cámara de Comercio de Pasto tiene la **OPORTUNIDAD** de implementar sistemas de Gestión Ambiental que le permitan además de la eficiente gestión de procesos:

- ❖ Ser más competitiva
- ❖ Generar menos efectos adversos sobre el medio ambiente
- ❖ Mejorar la imagen corporativa
- ❖ Cumplimiento de normativas legales
- ❖ Acceder a incentivos económicos e incentivos tributarios a la gestión ambiental.
- ❖ Reducir Costos y Riesgos
- ❖ Desarrollar nuevos servicios
- ❖ Ahorro de energía (electricidad, combustible, etc.).
- ❖ Ahorro en el consumo de agua.
- ❖ Reducción de pérdidas de materiales
- ❖ Reducción de fallas en equipos
- ❖ Reducción de accidentes
- ❖ Disminución del costo de tratamiento y/o disposición final de los residuos.

Ante esta situación, la entidad debe evaluar todas las posibilidades, ventajas y desventajas que se pueden suscitar de la implementación de un sistema de gestión ambiental, el cual para efectos de lograr la efectividad deseada debería articularse con el sistema de gestión de calidad ya implementado.

Por otro lado, la Cámara de Comercio de Pasto, comprometida con el “desarrollo sostenible” tiene la **Oportunidad** desde el desarrollo empresarial de lograr que los empresarios incluyan en la gestión empresarial aspectos ambientales para alcanzar mayor competitividad y el desarrollo sostenible de la región e incorporar nuevos servicios de capacitación y asesoría para el sector empresarial y académico en el tema ambiental.

- ❖ Ofreciendo un programa práctico e integral orientado a fortalecer las competencias ambientales necesarias para que el sector empresarial pueda responder a los requerimientos ambientales en su actividad cotidiana.
- ❖ Fortaleciendo las competencias ambientales de las empresas para hacerlas más efectivas, productivas y exitosas.
- ❖ Ofreciendo las herramientas necesarias para estimular la consolidación del componente ambiental, convocados alrededor de altos estándares profesionales y éticos.

b. Amenaza volcánica

Otro aspecto importante de análisis en cuanto al entorno ambiental es la cercanía con el volcán Galeras, el cual se encuentra ubicado a nueve kilómetros de la ciudad de San Juan de Pasto y que a su vez es uno de los volcanes mas activos de Colombia. En los últimos años el volcán Galeras ha estado en actividad continua, presentando episodios de emisión de cenizas que han podido ser detectadas desde las poblaciones vecinas, por lo anteriormente expuesto a este aspecto se lo considera como una **Amenaza alta** para la organización.

Ante esta situación de amenaza permanente, la Cámara de Comercio de Pasto ha adoptado como medidas preventivas la conformación de una brigada de emergencias y un plan de emergencias detallado que describe las acciones a tomar en caso de una eventualidad.

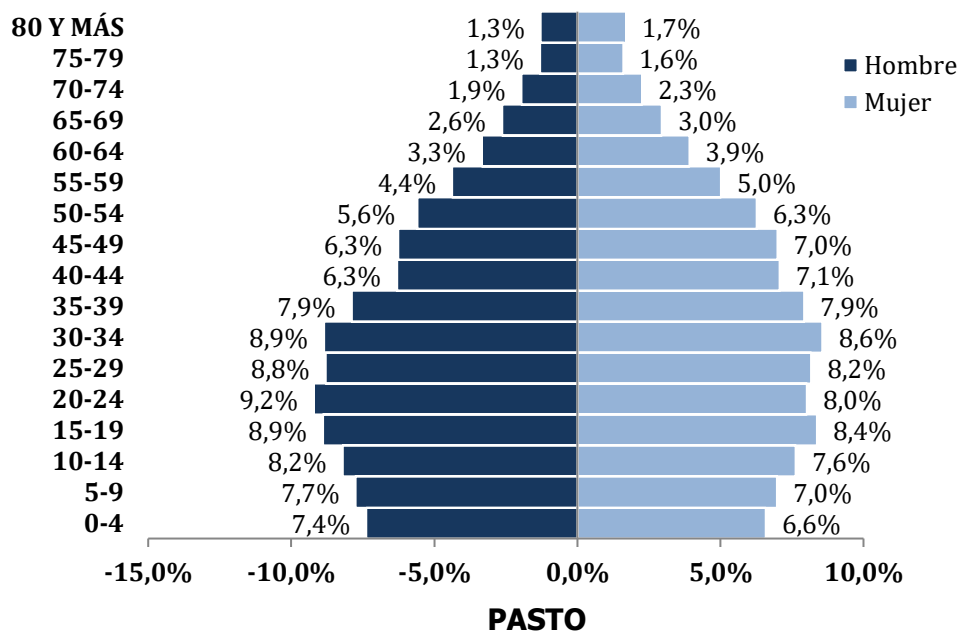
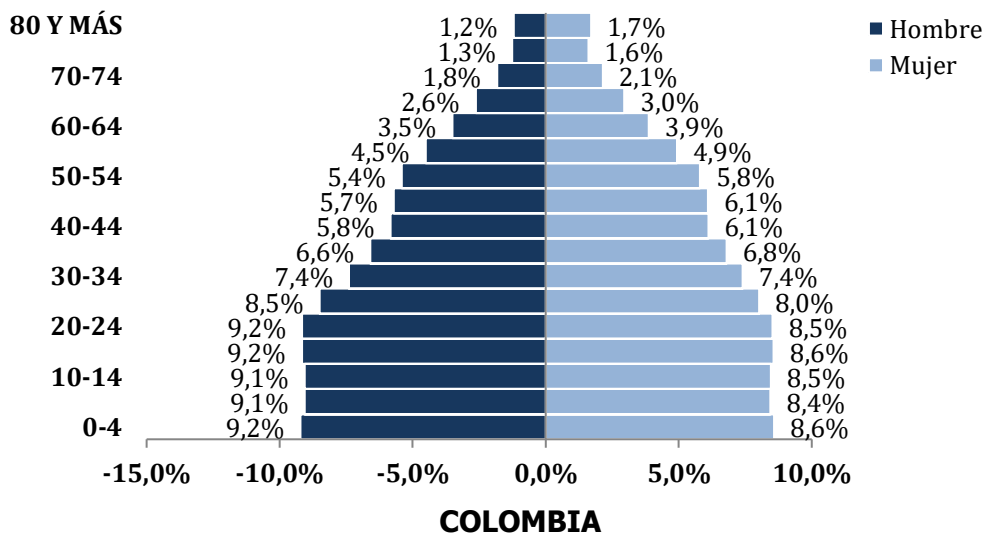
1.6 Entorno Social

a. Demografía²

De acuerdo a las proyecciones poblaciones 1985-2020 realizadas por el DANE, para el año 2017 Colombia cuenta con una población de 49.291.609 habitantes, en el departamento de Nariño existe una población de 1.787.545 y para el municipio de Pasto la población es de 450.645.

² DANE.2017

Figura 2. Tasa de Crecimiento poblacional. Colombia y Pasto 2017



De esta manera y basados en los cálculos del Índice de Sundbarg, 3 se definen las pirámides poblacionales para Colombia y Pasto como Progresivas (Figura 1), debido a la existencia de un nivel alto de niños y jóvenes con relación a la población adulta, además de ser característica de regiones de poco nivel de desarrollo y predominio del sector primario, como es el caso de estas regiones.

A continuación, se presentan algunos indicadores que permiten reforzar lo planteado anteriormente

Cuadro 1. Indicadores Demográficos Colombia y Pasto 2017

INDICADOR DEMOGRAFICO	VALORES COLOMBIA	VALORES PASTO	CONCEPTO DE ACUERDO AL INDICADOR
INDICE FRIZ (IF)	138,1142021	103,02964	Teniendo en cuenta que el valor resultante del índice IF es inferior a 160 se puede concluir que la población tanto en Colombia como en Pasto es madura
INDICE SUNDBARG (IS)			
$\frac{\text{Poblacion} < 15 \text{ años}}{\text{Poblacion entre 15 y 49 años}} * 100$	50,83532808	39,956982	Se puede concluir que la población en Colombia y en Pasto es Progresiva, es decir, la población es eminentemente joven y con perspectiva de crecimiento
	41,80052294	39,785476	
TASA DE ENVEJECIMIENTO	7,675423427	7,8532315	Se concluye que, tanto en Colombia como en Pasto por cada 100 personas, hay 8 personas mayores de 65 años

³ Este índice compara la población menor de 15 años y de 50 a más años con una población base de 15 a 49 años de edad, definido en las siguientes formulas: $((\text{pob.} < \text{de } 15 \text{ años} / \text{pob. Entre } 15 \text{ a } 49 \text{ años}) * 100)$ y $((\text{pob} \geq 50 \text{ años} / \text{Pob. Entre } 15 \text{ a } 49 \text{ años}) * 100)$ De ahí que, cuando el porcentaje de menores de 15 sea mayor que los de 50 y más años se dice que es una pirámide Progresiva, si es igual se dice que es Estacionaria y si es menor es Regresiva.

INDICE DE ENVEJECIMIENTO	29,0853188	35,326971	Se concluye que en Colombia por cada 100 personas menores de 15 años, hay 29 personas mayores de 65 años. Respecto a la ciudad de Pasto, por cada 100 personas menores de 15 años, hay 35 mayores de 65 años
INDICE DE VEJEZ O LONGEVIDAD	18,97828011	18,997113	Se puede concluir que tanto en Colombia como en Pasto hay 19 personas ancianas por cada 100 habitantes mayores de 65 años
INDICE DE JUVENTUD	26,38933917	0,2223013	De acuerdo al valor obtenido como resultado se concluye que en Colombia por cada 100 habitantes, hay 26 jóvenes y en Pasto el índice es de 22. En una población bien estructurada el índice de juventud debe estar algo por encima del 33%
TASA DE DEPENDENCIA	51,663972	43,027471	El resultado obtenido indica que en Colombia el 52% de la población se encuentra en edad dependiente, mientras que en la ciudad de Pasto el índice de dependencia es del 43%
RELACION VIEJOS/ADULTOS	11,64085204	11,232278	Tanto en Colombia como en Pasto hay 11 ancianos por cada 100 habitantes en edad activa
RELACION JOVENES/ADULTOS	40,02311997	31,795193	En Colombia hay 40 jóvenes por cada 100 habitantes en edad activa, mientras que para Pasto dicha proporción se establece en 32 jóvenes

Fuente: DANE, Cálculos Departamento de Planeación Institucional y Competitividad Regional. Cámara de Comercio de Pasto.

Colombia atraviesa, desde los años 80, una etapa demográfica en la que su mayor población es joven y en edad productiva lo que implicaría que haya más gente produciendo que dependiendo.

Sin embargo, el país presenta situaciones características, como el desplazamiento y la consecuente inmigración a las ciudades. Lo cual genera consecuencias negativas para los sectores urbanos y rurales en los aspectos sociales, culturales y económicos y una **amenaza alta** para Cámara de Comercio y el sector empresarial representada en el aumento de la informalidad.

Los habitantes rurales han dejado los campos, fuente de alimento y de otros recursos, para desplazarse a las ciudades donde no pueden acceder a recursos vivienda y educación y por supuesto trabajo; y estas condiciones de desempleo de Colombia evidentemente impiden que este bono demográfico sea una completa realidad.

Los países en desarrollo con grandes poblaciones de jóvenes podrían impulsar sus economías si invierten fuertemente en la educación, la salud y la protección de los derechos de ese sector, según el Fondo de Población de Naciones Unidas (UNFPA).

Colombia es un país de personas en edad productiva, lo que representa una enorme **OPORTUNIDAD** para transformar el futuro ya que los jóvenes pueden ser innovadores, creadores, y líderes, pero sólo si poseen las habilidades, las condiciones y opciones reales en la vida.

En este sentido Cámara de Comercio tiene la **OPORTUNIDAD** de apoyar al desarrollo y el crecimiento económico de la región invirtiendo en las capacidades de los jóvenes y sensibilizando a las empresas de las ventajas que puedan derivarse de una fuerza de trabajo joven y productiva. Los jóvenes juegan un rol principal en el desarrollo de una región con todas sus ideas e iniciativas, y Cámara de Comercio de Pasto esta llamada a fortalecerlos desde sus proyectos y desde el apoyo a las políticas públicas en educación y empleo para los jóvenes.

b. Postconflicto Y Ruta De Reintegración

El conflicto armado ha generado un día a día de violencia en Colombia durante varias décadas. Y en este escenario, el sector empresarial no ha sido ajeno al conflicto; si bien ha sido también víctima, ha actuado igualmente como agente constructor de paz.

La firma de un acuerdo de paz, si bien es el resultado de un arduo y extenso proceso de diálogo y concertación, puede considerarse la parte "fácil" de la paz; la parte difícil, el verdadero reto, es la construcción de paz.

Para alcanzar este objetivo, se requiere de la participación de todos los actores sociales y es indispensable que las Cámaras de Comercio y el sector empresarial, con sus capacidades económicas y políticas, contribuyan a edificar las soluciones necesarias para mitigar los efectos del conflicto en nuestro país.

Actualmente desde el Gobierno la Agencia Colombiana para la Reintegración acompaña a los desmovilizados, a través de una "ruta de reintegración", entendida como el camino que deben recorrer las personas desmovilizadas de los grupos armados al margen de la ley "para reintegrarse plenamente a la vida social y económica" del país.

La participación del sector empresarial en la construcción de paz debe tener en cuenta que las necesidades y demandas del país son extraordinarias y muchas veces sobrepasan la capacidad instalada para responder de forma efectiva y que, precisamente, el sector empresarial cuenta con la capacidad política y económica para apoyar al Estado en la ejecución de las medidas necesarias para la construcción de paz.

Es importante tener en cuenta el potencial de la función del sector empresarial en materia de reintegración económica de excombatientes; las empresas pueden contribuir en la creación de empleo y de oportunidades para facilitar la reintegración económica de la población desmovilizada.

En el contexto colombiano, el principal antecedente de reintegración económica con la colaboración del sector empresarial se dio con la puesta en marcha del Programa para la Reincorporación a la Vida Civil (PRVC) en el 2003. Por medio de este programa se establecieron mecanismos y convenios para que diferentes entidades públicas y privadas vincularan laboralmente a excombatientes. Sin embargo, estos sectores tuvieron poco ánimo para sumarse a la iniciativa, debido a problemas principalmente con la falta de confianza de los empresarios hacia el proceso, y en la poca difusión del Gobierno. No obstante, a continuación, se presentan algunas de las principales iniciativas derivadas de este proceso:

De acuerdo con la Fundación Ideas para la Paz, las empresas tienen dos grandes vías de las que se desprenden múltiples caminos para apoyar procesos de reintegración económica y así contribuir a la construcción de la paz: la empleabilidad y el fortalecimiento empresarial.

ALTERNATIVAS DE EL EMPRESARIADO FRENTE A LA REINTEGRACION SOCIAL



Fuente: Elaborada por la Fundación Ideas para la Paz, 2015.

Es en este contexto en el cual Cámara de Comercio de Pasto encuentra **OPORTUNIDADES** de Desarrollo Empresarial incentivando a más empresas para que se involucren activamente en la construcción de paz. Los distintos modelos de empleabilidad para personas en proceso de reintegración benefician a las empresas al generar vínculos laborales duraderos (compromiso y sentido de pertenencia de los empleados). Favorecen directamente a los desmovilizados otorgándoles estabilidad económica y contribuyen indirectamente a su reintegración en las comunidades y al fortalecimiento de sus redes de apoyo. Otro beneficio para las empresas que opten por este camino es la de mejorar su reputación (ser reconocidas como socialmente responsables) y aumentar sus negocios.

Por otro lado, en vías diferentes a la contratación laboral. Cámara de Comercio de Pasto tiene la **OPORTUNIDAD** de encaminar proyectos que permitan a través del Instituto de Formación Empresarial (IFE) brindar capacitaciones y contribuir a la **formación para el trabajo** que fortalezcan sus capacidades laborales que les permitan vincularse más fácilmente a las empresas con necesidades específicas, contribuir a las iniciativas de emprendimiento y creación de empresas y apoyar la creación de asociaciones productivas.

La Cámara de Comercio de Pasto al igual que las Cámaras del país tienen en el proceso de construcción de paz en nuestro país una gran **OPORTUNIDAD** de desarrollo empresarial ya que uno de los efectos positivos en el sector tras el acuerdo de paz es que se aumentaría la inversión extranjera y se aceleraría el crecimiento económico.

2. ANÁLISIS MICRO

2.1. Proveedores

En aras de garantizar la prestación de los servicios de registros públicos y de capacitaciones empresariales como misionales de la institución, la Cámara de Comercio de Pasto establece relaciones comerciales con diferentes proveedores de bienes y servicios, que surgen para solventar las diferentes necesidades identificadas por la Institución tanto a nivel de funcionamiento como en la ejecución de los diferentes proyectos del Plan Operativo Anual.

Para nuestra entidad las relaciones contractuales con los diferentes proveedores están reguladas por un manual de contratación a través del cual se establecen las "...directrices generales y los procedimientos que rigen la contratación en la Organización, a la luz de los principios de buena Fe, la transparencia, igualdad, moralidad, eficacia, imparcialidad, publicidad, economía, responsabilidad y la celeridad, estableciendo las pautas, criterios y pasos requeridos al interior de la organización para contratar y determinando su fin hacia los intereses generales de la comunidad...".

La Cámara de Comercio de Pasto maneja varios tipos de proveedores, para la mayoría de ellos, es la entidad quien tiene la potestad de seleccionar al mejor postor dependiendo de las propuestas presentadas, del servicio requerido y del tipo de convocatoria realizada, sin embargo, existen algunos proveedores que se los ha catalogado como *críticos* debido a que de ellos depende la prestación de los servicios y por ende la entidad tiene dependencia de un único proveedor, que para el caso está relacionado con las plataformas tecnológicas denominadas Sistema Integrado de Información (SII) operado por la Confederación de Cámaras de Comercio COMFECAMARAS y el DOCXFLOW operador por el proveedor MACROSOFT y asignado también por la confederación.

Por otro lado, para el manejo de la parte administrativa y contable, la entidad hace uso del software JSP7 asignado también por el proveedor Confecámaras teniendo en cuenta que esta herramienta cumple con una serie de requisitos y un alcance a nivel nacional que permite controlar de una manera efectiva toda la parte contable para la mayoría del cámara de comercio del país.

De lo anteriormente expuesto se puede concluir que la dependencia tecnológica a los proveedores en mención representa una **amenaza** para la organización y se debe a que actualmente no se cuenta con los recursos para adquirir un software diferente a los mencionados que cumpla con las características solicitadas y tampoco se tiene la capacidad para el desarrollo de un aplicativo propio.

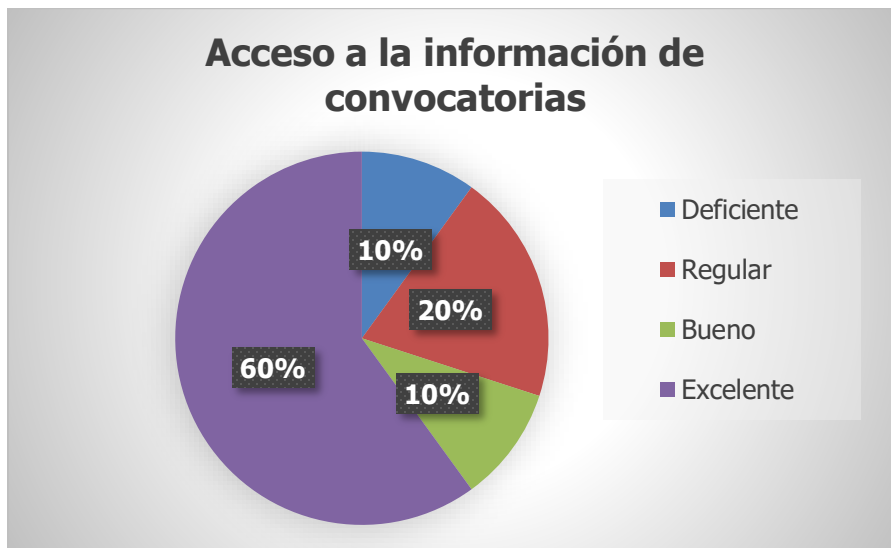
Para la vigencia 2018 y con el fin de realizar una evaluación de las necesidades y expectativas de los proveedores como partes interesadas para nuestra entidad, se aplicó un sondeo de percepción a 50 proveedores en el cual se evaluaron los siguientes aspectos:

- El acceso a la información de las convocatorias publicadas por la entidad
- El tiempo de respuesta para la adjudicación de un contrato

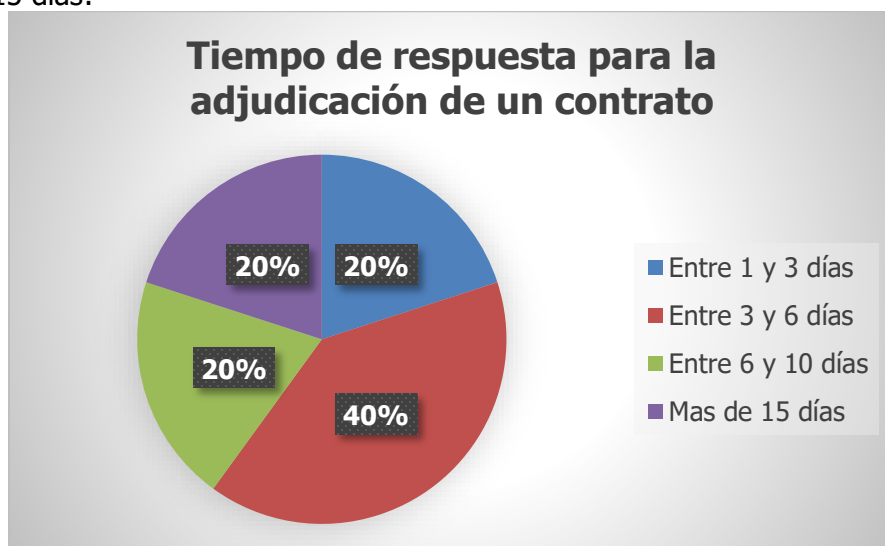
- El tiempo de respuesta para el pago una vez radicada una cuenta de cobro
- La igualdad de condiciones y criterios objetivos en el proceso de selección de proveedores.

Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

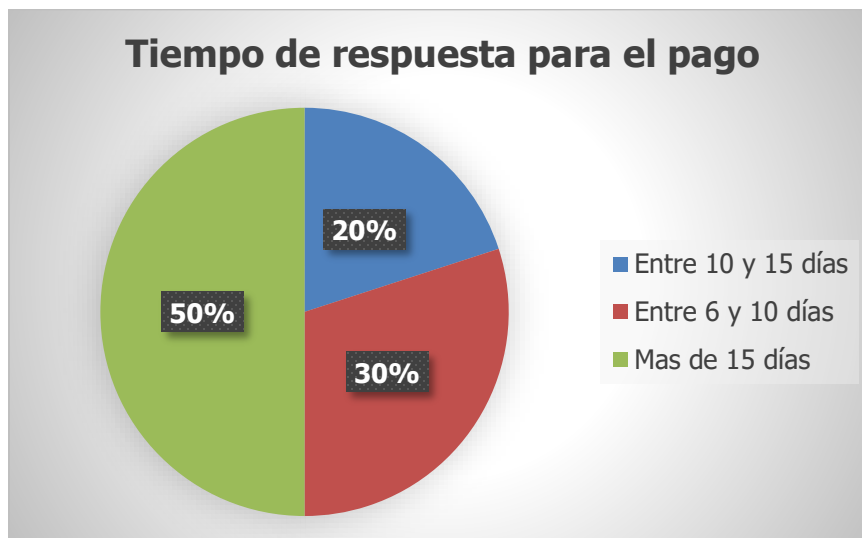
- a. En cuanto al acceso a la información de las convocatorias publicada desde la entidad el 60% de los proveedores encuestados la califican como excelente, el 20% lo califican como regular y el 20% restante se encuentra distribuido entre las opciones bueno y deficiente:



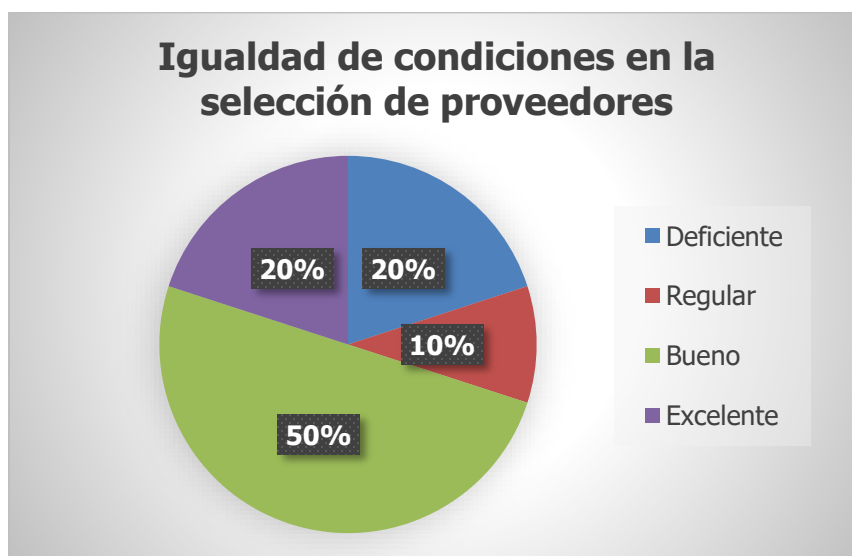
- b. Ante la pregunta referente al tiempo de respuesta para la adjudicación de un contrato el 40% de los proveedores dijeron que la adjudicación de un contrato se demora entre 3 y 6, y el 60% restante esta distribuido entre las opciones 1 y 3 días, 6 y 10 días, y más de 15 días:



- c. En cuanto a la percepción sobre la demora en el pago el 50% de los proveedores respondieron que se demora más de 15 días, el 30% respondieron que se demora entre 6 y 10 días y el 20% restante considera que el pago se demora entre 10 y 15 días:



- d. Para el ítem referente a la igualdad de condiciones y criterios objetivos en la selección de proveedores el 50% lo calificaron como bueno, un 10% lo calificaron como regular y el 40% restante se encuentra distribuido entre las opciones excelente y deficiente:



Como conclusión general se podría decir que la mayor debilidad que tiene la Cámara de Comercio de Pasto en cuanto al manejo de los proveedores es la demora para el pago, sin embargo, es importante mencionar que para la correcta gestión, la entidad utiliza la herramienta tecnológica JSP7 y de igual manera, con el fin de garantizar la eficiencia de

los procesos internos se estableció un manual de contratación que se cumple a cabalidad y a través de él se avala la transparencia de nuestra organización.

2.2 Clientes

La Cámara de Comercio viene implementando una cultura enfocada al cliente, en concordancia con la política de calidad y con la firme convicción de generar satisfacción a los clientes, a través de un trato respetuoso, equitativo, oportuno y eficiente.

Por lo anterior la organización se basa en mantener buenas relaciones con los clientes a través de una cultura orientada al servicio al cliente y al fortalecimiento de las competencias de los trabajadores apoyados en el uso de protocolos, manuales y guías que aportan al mejoramiento continuo.

En este sentido la Cámara de Comercio de Pasto, busca construir mejores relaciones con los clientes definiendo factores claves como la oportunidad, respeto, comodidad, la atención y la calidad para la atención de estos, para que este servicio sea de calidad permanentemente se mide la satisfacción de cliente en cuanto a los servicios prestados en el CAE.

Sumado a lo anterior la Cámara de Comercio de Pasto ha implementado una herramienta la cual permite aumentar y mejorar estas relaciones y comunicaciones con el cliente; los cuales pueden ejercer su derecho de presentar de manera respetuosa sus PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, sugerencias o felicitaciones) según sea el caso, a través de buzónes de sugerencias, correo electrónico, de manera verbal o por la página institucional.

En términos generales, por tratarse de un proceso de atención al cliente, implica las connotaciones de tiempo según el tratamiento de cada una de las PQRSF, espacio requerido, es decir contempla personas, tecnologías y recursos en general, para garantizar respuestas efectivas al usuario. Para garantizar los tiempos de respuesta y el trámite correcto de todas las solicitudes que efectúan nuestros usuarios, desde mediados del año 2017, la entidad adquirió una plataforma tecnológica denominada ISOTools, a través de la cual se registran y se solucionan todas las inquietudes interpuestas por nuestras partes interesadas.

La Cámara de Comercio de Pasto, como empresa gremial, promotora del desarrollo y del fortalecimiento empresarial de la región, trabaja principalmente por los empresarios que pertenecen a los 41 municipios de su jurisdicción, prestando los servicios que el Estado le ha encomendado en el artículo 86 del Código de Comercio, y del decreto 1074 de 2015, y otros que ha puesto a su disposición con el propósito de mejorar la promoción, el desarrollo y la competitividad empresarial.

Para conocer el poder de negociación de los usuarios, se debe tener en cuenta la sensibilidad del precio y el poder de negociación frente a los usuarios de la Cámara de Comercio, en este sentido nos damos cuenta que hay una gran variedad de empresas e instituciones que ofrecen los servicios empresariales como son las capacitaciones, esto se considera una **amenaza** ya que el usuario tiene y puede escoger las diferentes alternativas que le brinda el mercado, es así como los clientes de capacitaciones empresariales son personas naturales, personas jurídicas, estudiantes y particulares.

Por otro lado, los usuarios de Registro Público, solo pueden escoger a la Cámara de Comercio para sus trámites registrales, puesto que son actividades que se nos ha estipulado desde el orden nacional, esto es una **oportunidad** para que las empresas se legalicen y se establezcan como empresa, y puedan acceder a los múltiples beneficios que no solo ofrece la Cámara de Comercio sino diferentes instituciones regionales y nacionales.

2.3 Comparación Entre Cámaras De Comercio

Las Cámaras de Comercio del país como personas jurídicas de derecho privado cumplen por delegación legal algunas funciones públicas como es el caso de los registros públicos:

Mercantil, proponentes y entidades sin ánimo de lucro; dichas funciones son expresamente señaladas en la ley y han de cumplirse en la forma taxativa señalada en los ordenamientos que las consagran y las regulan, pero desarrollan también funciones privadas, cuyo cumplimiento y desarrollo no está sometido a pautas o reglas determinadas en el mismo ordenamiento legal que las establece.

Dichas funciones están enmarcadas en el artículo 4 del Decreto 2042 de 2014, así como también en el artículo 2, fija los límites territoriales a través de la jurisdicción que cada una de las Cámaras de Comercio debe desarrollar estas funciones.

En este sentido el decreto 1074 de 2015 regula la jurisdicción de cada una de las 57 cámaras de comercio, y en su artículo 2.2.2.45.38. Proclama lo siguiente "La Jurisdicción de la Cámara de Comercio de Pasto comprende los municipios de Pasto, Albán, Ancuyá, Arboleda, Belén, Buesaco, Chachagüi, Colón, Consacá, Cumbitara, El Peñol, Rosario, Tablón, Tambo, Funes, Guaitarilla, Imués, Florida, La Llanada, La Unión, Leiva, Linares, Andes, Mallama, Nariño, Ospina, Policarpa, Providencia, Samaniego, San Bernardo, Sandoná, San Lorenzo, San Pablo, San Pedro de Cartago, Santa Cruz, Sapuyes, Taminango, Tangua, Túquerres y Yacuanquer, en el departamento de Nariño.

Por lo anterior nos damos cuenta que las Cámaras de Comercio no son competencia entre sí, ya que tienen su soberanía y autonomía sobre los municipios de su jurisdicción, delegado en el mencionado decreto.

Para el desarrollo de este análisis se tomó como puntos de referencia de comparación dos Cámaras de Comercio similares como son la Cámara de Comercio de Pereira y la Cámara de Comercio de Manizales.

El departamento de Caldas cuenta con 27 municipios y la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas tiene jurisdicción en 18 de ellos, en este sentido la cobertura de esta Cámara es del 66%, los cuales se agrupan en cuatro **Puntos de Atención al Comerciante (PAC)**; el Departamento de Risaralda está conformado por 14 municipios de los cuales la Cámara de Comercio de Pereira tiene la jurisdicción de 11 de ellos, para una cobertura del 85%; teniendo 5 sedes; Por otra parte el Departamento de Nariño tiene 64 Municipios de los cuales la Cámara de Comercio de Pasto tiene una jurisdicción de 41 y cuenta con 3 seccionales en los municipios de Sandoná, La Unión y Túquerres, con una cobertura del 64%.

Para realizar esta comparación se ha tomado lo siguiente:

a. Servicios

- **Registro Público:** En cuanto al Servicio CAE (Centro de Atención Empresarial), las 3 Cámaras de Comercio ofrecen el servicio a los empresarios el cual es un servicio unificado de información, asesoría, servicios y trámites para la creación de empresa, esto lo podemos tener como una **oportunidad** ya que el empresario en este Centro de Atención Empresarial, tiende a tener una reducción en el tiempo de creación de empresa, y el inicio de sus actividades empresariales sería solo realizando un único proceso en el mismo lugar, con esta facilidad la Cámara de Comercio de Pasto, busca mejorar la prestación de los servicios a través de la simplificación de los trámites, con infraestructura adecuada y recurso humano calificado, y así contar con más empresarios para el ejercicio de la actividad mercantil de manera legal.

En cuanto a los servicios en línea a continuación se muestra los servicios ofrecidos por Cámara de Comercio de Manizales y de Pereira.

Cámara de Comercio Manizales	Cámara de Comercio Pereira
<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Matrícula mercantil</u> 2. <u>Inscripción de documentos</u> 3. <u>Cambio de dirección</u> 4. <u>Cambio de actividad</u> 5. <u>Cambio de nombre de establecimiento de comercio</u> 6. <u>Consulta de homonimia – Nombre</u> 7. <u>Paso a Paso Renovación virtual</u> 8. <u>Renovación Virtual</u> 9. <u>Renovación Inscripción Entidades Sin Ánimo de Lucro</u> 10. <u>Registro Nacional de Turismo</u> 11. <u>Paso a paso Asignación de clave segura para transacciones virtuales</u> 12. <u>Asignación de clave segura para transacciones virtuales</u> 13. <u>Certificados Virtuales</u> 14. <u>Certificados Especiales</u> 15. <u>Solicitud clave certificados para afiliados</u> 16. <u>Certificados de Proponentes</u> 17. <u>Descarga de certificados virtuales</u> 18. <u>Solicitud pre-RUT DIAN</u> 19. <u>Consulta Noticia Comercial</u> 20. <u>Consulta Solicitud de Inscripción</u> 21. <u>Consulta Estado de Trámites</u> 22. <u>Formulario Industria y Comercio</u> 23. <u>Respuesta a la consulta de Uso de Suelos</u> 24. <u>Formatos de Registro en PDF</u> 25. <u>Formularios en Blanco</u> 26. <u>Servicios e información virtual de los registros públicos</u> 27. <u>Actividades virtuales para fortalecer su empresa</u> 28. <u>Anotaciones a los libros electrónicos del registro mercantil</u> 29. <u>Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas</u> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificados electrónicos locales y nacionales. 2. Verificación validez certificados electrónicos. 3. certificados ESAL afiliados y proponentes 4. Matrícula virtual persona naturales, Matrícula virtual sociedad por acciones simplificadas SAS. 5. Renovación matrícula mercantil 6. Renovación ESAL 7. Mutación de actividad 8. Mutación de dirección 9. Mutación de nombre 10. Inscripción de actos y documentos. 11. Cancelación de matrícula mercantil 12. Inscripción de proponentes 13. Renovación de Registro de proponentes 14. Actualización de Registro de proponentes 15. Lista de chequeo persona natural 16. Modelos de certificaciones 17. Lista de chequeo persona jurídica 18. Lista de chequeo grupo empresarial 19. Lista de chequeo persona sucursal extranjera 20. Lista de chequeo persona Jurídica no inscrita 21. Cambio de domicilio registro de proponentes 22. Inscripción RNT 23. Actualización 24. Cancelación 25. Instructivo para el RNT 26. Reactivación 27. Instructivo para la actualización del RNT 28. Inscripción RONEOL 29. Renovación RONEOL 30. Cancelación RONEOL 31. Guía del usuario RONEOL 32. MODELOS DE ACTAS Y DOCUMENTOS 33. Asociaciones 34. Corporaciones 35. Fundaciones

	<ul style="list-style-type: none"> 36. S.A.S. 37. LTDA 38. Sociedad Anónima 39. Poderes 40. Establecimiento de Comercio 41. Consulta información de comerciantes y proponentes 42. Consulta de solicitudes de registro 43. Consulta de relación de matriculados 44. Consulta de relación de renovados 45. Consulta de vínculos por identificación 46. Consulta de reportes radicado por las entidades del estado realizados por entidad publica 47. Consulta nacional de contratos, multas, sanciones RUES 48. Consulta de ruta de documentos 49. Consulta historia de transacciones 50. Homonimia consulta de nombre 51. Homologación Código CIIU 52. Noticia Mercantil
--	---

Comparando los servicios virtuales que se ofrecen las cámaras de comercio evaluadas y teniendo en cuenta la migración a la plataforma de Confecámaras, se puede concluir que se han aprovechado las oportunidades que este cambio genera y que, a la fecha, la Cámara de Comercio de Pasto ofrece los mismos servicios virtuales que las cámaras de comercio que se están comparando.

Sin embargo, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo, este aspecto representa una **oportunidad**, ya que nuestra entidad debe buscar el valor agregado a ofrecer a nuestros usuarios y de esta manera obtener una ventaja competitiva.

b. Doing Business

La calificación del Doing Bussines para 2017 en Colombia, pasó de 70.45 a 70.92 creciendo 0.47 unidades, por lo anterior el país ocupó el puesto 53 entre las 190 economías en este ranking. Uno de los factores más destacados en este ranking fue el de apertura de un negocio, de donde pasó del puesto 80 al 61, subiendo 19 casillas.

El municipio de Pasto, en este ítem de apertura de negocio ocupó la posición No. 15 de 23 ciudades de Colombia, la mejor posición la tuvo la ciudad de Armenia.

Las ciudades de Pereira y Manizales ocuparon los puestos 2 y 7 respectivamente. Para constituir e inscribir una empresa, se analizaron en tiempo y costo, diferentes ítems como son: 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, Abrir una cuenta bancaria, Formalizar la inscripción en el Registro Único Tributario (RUT) ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y obtener el Número de Identificación Tributaria (NIT) definitivo, Registrar la empresa ante la caja de compensación familiar, el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), Inscribir a los empleados a un plan obligatorio de salud, Registrar la empresa y los empleados al sistema público de pensiones con Colpensiones, Afiliar a los empleados a un fondo de pensiones privado, Registrar la empresa ante una Administradora de Riesgos Laborales (ARL), Afiliar a los empleados a un fondo de cesantías, Inscribir a los empleados a un plan obligatorio de salud, Requerir liquidación y obtener el recibo final del impuesto departamental de registro en el Consorcio Gestión Integral Tributaria Gobernación Nariño (GIT GOBERNAR), Pagar el impuesto departamental de registro en un banco comercial.

En las 3 cámaras de comercio, el ítem 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, el tiempo de respuesta es de 3 días, comparando las 2 Cámaras de comercio de Pereira y la Manizales con la de Pasto, nos podemos dar cuenta que para registrar la empresa en esta última se requiere realizar 2 pasos más que son los que hacen que aumente la diferencia en tiempos, estos son los de Requerir liquidación y obtener el recibo final del impuesto departamental de registro en el Consorcio Gestión Integral Tributaria Gobernación Nariño (GIT GOBERNAR) y Pagar el impuesto departamental de registro en un banco comercial, lo que hace que aumente 3 días al total de la apertura del negocio.

Lo anterior se percibe que esto es una **amenaza menor**, ya que no depende de Cámara de Comercio, el recaudo del impuesto departamental de registro; puesto que la Gobernación de Nariño, a través del decreto 650 de 1996 en su artículo 11, pueden elegir la entidad que haga dicho recaudo, en este caso y según ordenanza departamental lo hace directamente la Gobernación de Nariño desde el año 2017.

d. Recursos privados.

La cámara de Comercio de Pereira, al año 2017 obtuvo unos ingresos de \$ 13.983.525.847, de los cuales el 13% son privados y el 87% públicos. Estos recursos privados ascienden a un valor de \$ \$1.754.642.912. Esta entidad busca incrementar año

tras año sus ingresos a través de diferentes actividades en materia de capacitaciones realizando convenios con importantes universidades del país.

La Cámara de Comercio de Manizales, en el 2017, obtuvo unos ingresos de \$12.235.425.527 de los cuales no se reportan ingresos privados, motivo por el cual no se puede realizar una comparación.

Por otra parte, la cámara de Comercio de Pasto, obtuvo a 2017 unos ingresos de \$7.208.673.000, de los cuales el 97% son de carácter público y solo el 3% de carácter privado ascendiendo a un total de \$ 235.601.000.

Los ingresos privados de la cámara de Comercio de Pasto, provienen de la principalmente de las afiliaciones al grupo empresarial de afiliados y de las capacitaciones privadas que se realizan desde el departamento de Promoción y Desarrollo; esto lo podemos ver como una **oportunidad** aumentar los esfuerzos por obtener más ingresos privados y así poder invertirlos en proyectos que generen bienestar tanto a la comunidad en general como a la empresarial.

Entre los proyectos estratégicos de vigencia 2015 – 2018 se encuentran:

- El Instituto de Formación Empresarial (*IFE*)
- El Centro de Desarrollo e Innovación Empresarial (*CIE*)
- El Observatorio económico
- La Escuela de Liderazgo
- El Centro Cultural Regional
- El Centro de Arbitraje y Amigable Composición
- El Centro Integrado de Servicios

Algunos de estos proyectos se han venido ejecutando a través de la Plan Operativo Anual, convirtiéndose en el que hacer de los diferentes departamentos y en especial del departamento de Planeación Institucional y en la actualidad han reforzado la imagen de la cámara de comercio de Pasto hacia los empresarios y la comunidad en general, y han contribuido al desarrollo e impulso de las empresas hacia nuevos mercados en temas de cultura, innovación, liderazgo, entre otros.

e. Centro De Eventos

La cámara de Comercio de Pereira cuenta con un Centro de Eventos, es un espacio público que contribuye al desarrollo urbano de la ciudad y de la región. Este se denomina EXPOFUTURO, tiene un espacio físico que genera diferentes espacios para eventos que se realizan en la ciudad

Fue creado con recursos privados, y en la actualidad es considerado el recinto más importante del sur occidente colombiano, abarca espacios y diseños de servicios

apropiados para realizar: eventos empresariales, sociales, académicos, congresos, convenciones, asambleas, ferias, conciertos, etc.

EXPOFUTURO, cuenta con un recinto ferial con un área de 36.000 mts², un pabellón con un área de 2.000 mts²; Salón de conferencias con un área de 419 mts²; Plazoleta área descubierta de 3.000 mts²; corredor circular; mall de comidas y parqueadero.

La inversión total es de \$36.000 millones de pesos.

Por otro lado, la Cámara de Comercio de Manizales, tiene un centro de convenciones que cual incluye:

- 1 salón, con capacidad para 90 personas.
- 1 salón con capacidad para 35 personas.
- 1 salón capacidad para 50 personas.
- Auditorio, capacidad de 108 personas.
- Neurocity, laboratorio de creatividad en innovación, y cuenta con 4 salones con capacidad para varias personas.

La Cámara de Comercio de Pasto cuenta con un centro de convenciones que incluye:

- Auditorio, con capacidad de 400 personas
- Salón 1, con capacidad para 32 personas
- Salón 2, con capacidad para 100 personas
- Aula de Informática, dotado con equipos para 28 personas
- Salón 4, con capacidad para 40 personas.
- Halls 1° y 2° piso.

Es claro que con el desarrollo y crecimiento de las ciudades las necesidades de espacios e infraestructura adecuada se hacen más notorias, es por esto que hace necesario que las Cámaras de Comercio, desarrollen proyectos encaminados a la generación de estos espacios en donde la comunidad pueda tener acceso a eventos locales, regionales, nacionales e internacionales.

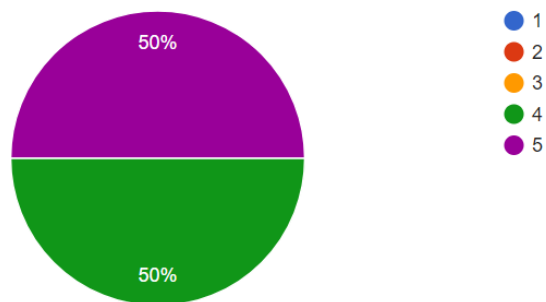
En este sentido, la creación de un Centro de eventos en la ciudad de Pasto es de vital importancia, y se convierte en una **oportunidad** de mejoramiento para nuestra región al poder contar con espacios que promuevan actividades y la realización de grandes eventos.

2.3. Junta directiva

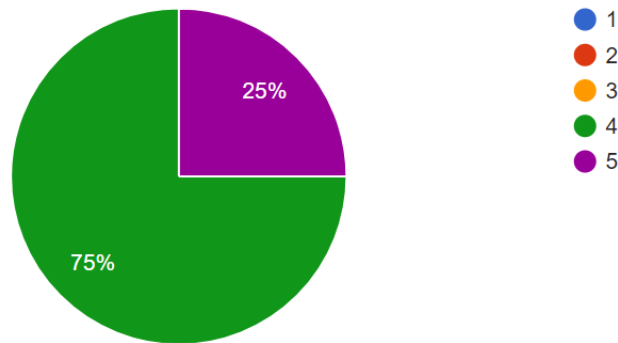
Dentro de la identificación de las partes interesadas de la Cámara de Comercio de Pasto también se encuentra la junta directiva, quien es el órgano encargado de analizar y evaluar el funcionamiento y la gestión de la entidad en cada vigencia.

Con el fin de tener un concepto mas amplio acerca de la percepción que ellos tienen sobre el funcionamiento de nuestra institución, se aplicó un sondeo en el cual se evalúan algunos aspectos importantes de la gestión realizada y el cumplimiento de los proyectos estratégicos establecidos para la vigencia 2015 – 2018. A continuación, se presentan los resultados obtenidos por cada pregunta teniendo en cuenta una puntuación de 1 a 5 siendo 1 un nivel de calificación deficiente y 5 un nivel de calificación excelente.

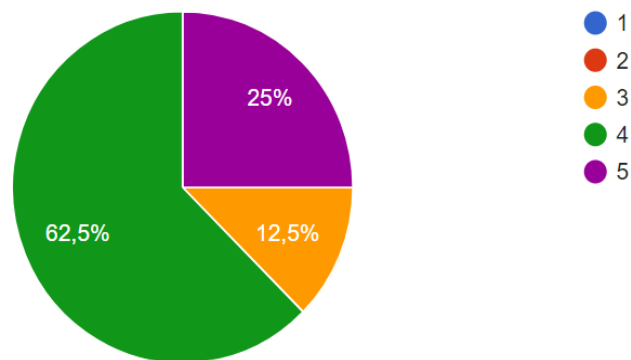
1. Calificación del proyecto "Instituto de formación empresarial" IFE: el 50% de los miembros de la junta directiva encuestados calificaron como excelente el proyecto en mención y el 50% restante lo calificó como bueno. A manera general la calificación de este proyecto es de **4.5**.



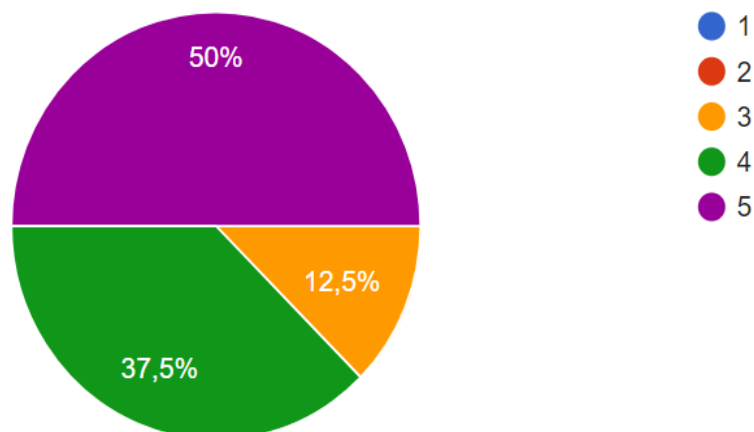
2. Calificación del proyecto "Centro de innovación empresarial" CIE: el 75% de los miembros de la junta directiva encuestados calificaron este proyecto como bueno y el 25% restante lo calificó como excelente. A manera general la calificación de este proyecto es de **4.3**.



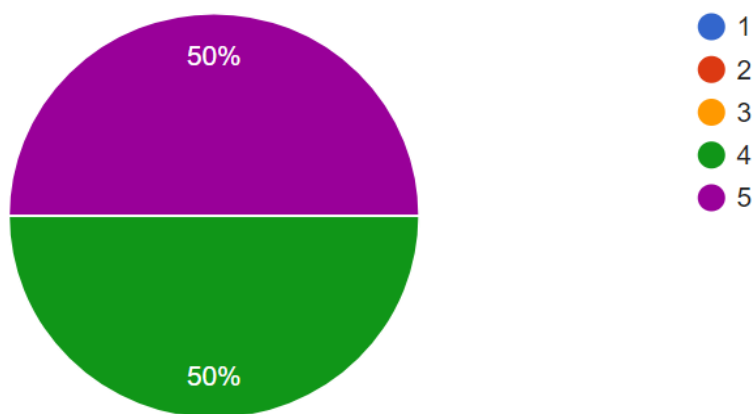
3. Calificación del proyecto "Observatorio Económico": el 62.5% de los miembros de la junta directiva encuestados calificaron como excelente el proyecto en mención, el 25% lo calificó como bueno y el 12.5% restante percibe que el proyecto es regular. A manera general la calificación de este proyecto es de **4.1**.



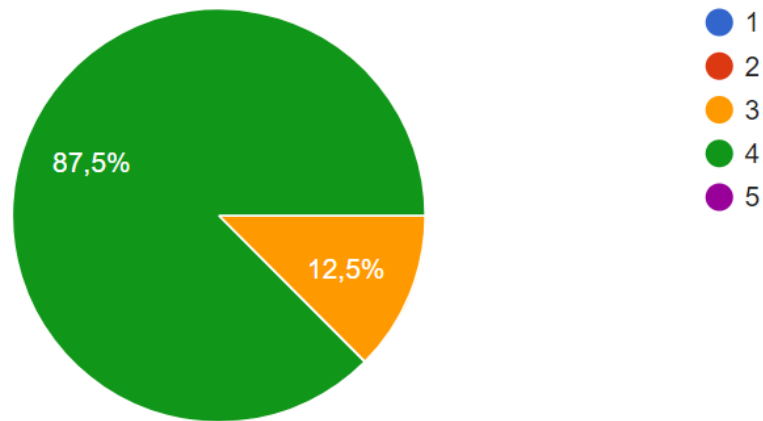
4. Calificación del proyecto "Escuela de liderazgo": el 50% de los miembros de la junta directiva encuestados calificaron como excelente el proyecto en mención, el 37.5% lo calificó como bueno y el 12.5% restante percibe que el proyecto es regular. A manera general la calificación de este proyecto es de **4.4**.



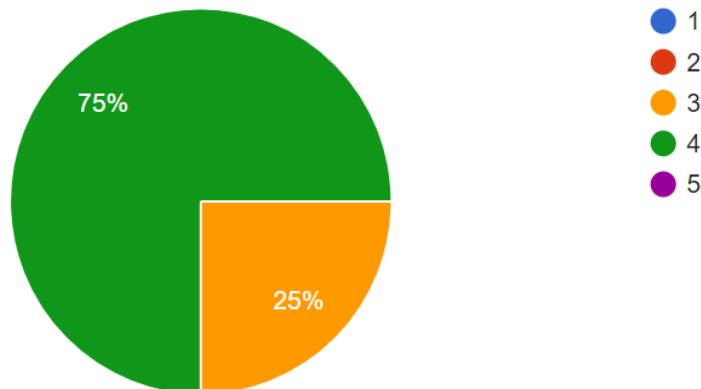
5. Calificación del proyecto "Centro Integrado de Servicios": el 50% de los miembros de la junta directiva encuestados calificaron como excelente el proyecto en mención y el 50% restante lo calificó como bueno. A manera general la calificación de este proyecto es de **4.5**.



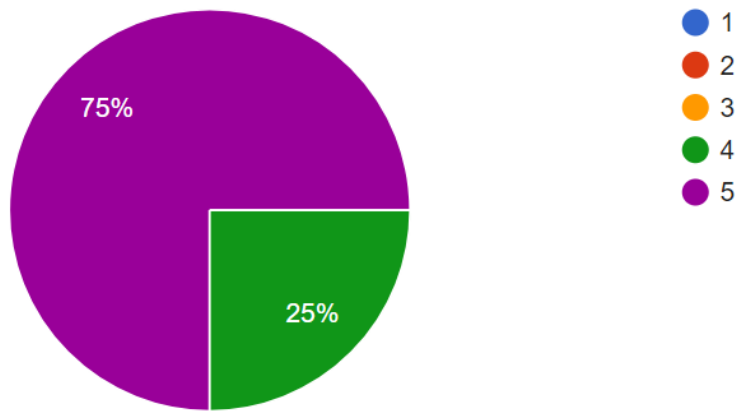
6. Calificación del proyecto: "Centro de cultura Regional": el 87.5% de los miembros de la junta directiva encuestados calificaron como bueno el proyecto en mención y el 12.5% restante lo calificó como regular. A manera general la calificación de este proyecto es de **3.8**.



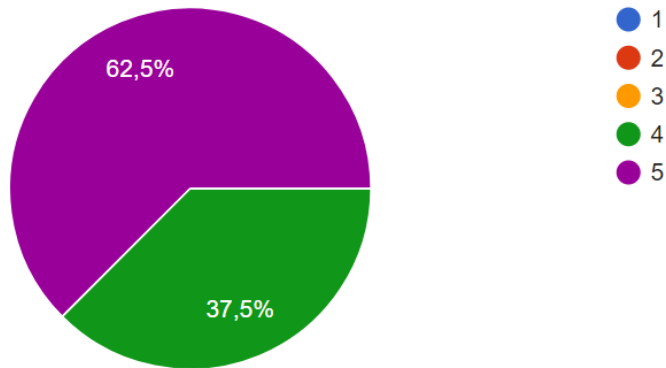
7. Calificación del proyecto "Centro de Conciliación y Arbitraje": el 75% de los miembros de la junta directiva encuestados calificaron como bueno el proyecto en mención y el 25% restante lo calificó como regular. A manera general la calificación de este proyecto es de **3.8**.



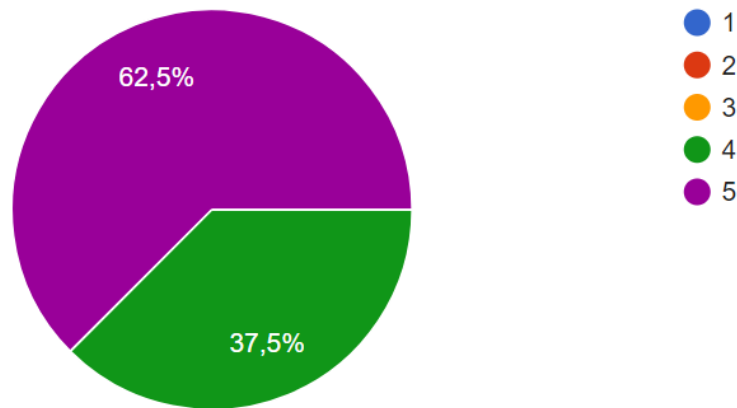
8. Calificación del desempeño financiero de la entidad: el 75% de los miembros de la junta directiva encuestados calificaron como excelente el desempeño financiero de la institución y el 25% restante lo calificó como bueno. A manera general la calificación de este proyecto es de **4.8**.



- 9.** Calificación de la percepción de la imagen corporativa adquirida por la Cámara de Comercio de Pasto: el 62.5% de los miembros de la junta directiva encuestados calificaron como excelente la percepción que actualmente se tiene de la imagen corporativa, mientras que el 37.5% la calificaron como bueno. A manera general la calificación de este proyecto es de **4.6**.



- 10.** Calificación del equipo directivo de la institución: el 62.5% de los miembros de la junta encuestados considera excelente el equipo directivo de la Cámara de Comercio de Pasto, el 37.5% lo considera bueno. A manera general la calificación de este proyecto es de **4.6**.



Como conclusión general se puede decir que la percepción que tiene la junta directiva en cuanto a la ejecución de los proyectos de la vigencia y el funcionamiento en general de la entidad representa una **oportunidad** para seguir trabajando y mejorando todos los proyectos que se han encaminado y al mismo tiempo representa también una **fortaleza**, teniendo en cuenta que la calificación general es de **4.3** y que el punto mas fuerte desde la visión de la junta directiva es el desempeño financiero con una calificación de **4.8**.

ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO

Para la actualización del análisis de contexto interno de la organización se realizó una encuesta a los funcionarios de la Cámara de Comercio de Pasto, en la cual se les solicitó que evaluaran algunas variables estratégicas identificadas y se les asignara una calificación de 1 a 5 siendo 1 deficiente, 2 malo, 3 regular, 4 bueno y 5 excelente; de la misma manera se solicitó calificar el impacto de las mismas variables asignando una calificación entre 1 y 3, siendo 3 el impacto más alto y 1 el impacto más bajo.

Las variables estratégicas a calificar fueron las siguientes:

Capacidad del talento humano

- Remuneración salarial
- Plan de capacitaciones para el personal
- Procesos de inducción y reinducción
- Plan de bienestar para el personal
- Sistema de seguridad y salud en el trabajo
- Estabilidad laboral
- Considera que la evaluación del desempeño se realiza acorde a sus funciones
- Considera que la organización brinda espacios para continuar con su formación

Conocimiento de la filosofía institucional

- Considera que desde su puesto de trabajo contribuye al cumplimiento de la misión y visión de la institución
- Conoce la política y los objetivos de calidad
- Pertinencia del reglamento interno de trabajo
- Conoce los principios que rigen a la entidad

Capacidad tecnológica

- Suficiencia de equipos y herramientas para el desarrollo de sus funciones

Cultura organizacional

- Ambiente laboral en su área de trabajo
- Ambiente laboral en la organización
- Considera que los mecanismos de comunicación interna son efectivos
- Rotación del personal
- Agilidad de los procedimientos internos de la entidad
- Considera que su ambiente de trabajo es tranquilo y libre de conflictos
- Como calificaría el procedimiento para la solicitud de un permiso
- En qué grado considera que el desarrollo de sus actividades incrementa sus niveles de estrés
- Considera que la organización toma acciones para el manejo del estrés
- Considera que tiene sobrecarga de trabajo
- Considera que el acondicionamiento de su lugar de trabajo es óptimo para el desarrollo de sus funciones
- Se siente excluido de las actividades que realiza la entidad

Nivel Directivo

- Califique la pertinencia del direccionamiento estratégico
- Califique la asignación de recursos a los proyectos de organización
- Califique la efectividad del sistema cameral de control interno
- Califique la efectividad del sistema de gestión de calidad
- Califique la efectividad del sistema de gestión documental
- Califique la efectividad del sistema de seguridad y salud en el trabajo
- Considera que los profesionales que tiene a su cargo tienen las competencias suficientes para el desarrollo de sus funciones

Una vez aplicada la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados:

Capacidad del talento humano	Calificación	Impacto	Resultado calificación por impacto
Remuneración salarial	3,2	2,46	7,8
Plan de capacitaciones para el personal	3,2	2,31	7,3
Procesos de inducción y reinducción	3,2	2,35	7,6
Plan de bienestar para el personal	3,6	2,27	8,3

Sistema de seguridad y salud en el trabajo	3,5	2,19	7,7
Estabilidad laboral	4,0	2,50	10,1
Considera que la evaluación del desempeño se realiza acorde a sus funciones	3,4	2,38	8,2
considera que la organización brinda espacios para continuar con su formación	3,4	2,25	7,6
Conocimiento de la filosofía institucional	Calificación	Impacto	Resultado calificación por impacto
Considera que desde su puesto de trabajo contribuye al cumplimiento de la misión y visión de la institución	4,67	2,50	11,7
Conoce la política y los objetivos de calidad	4,2	2,21	9,2
Pertinencia del reglamento interno de trabajo	3,9	2,27	8,9
Conoce los principios que rigen a la entidad	4,4	2,31	10,2
Capacidad Tecnológica	Calificación	Impacto	Resultado calificación por impacto
Suficiencia de equipos y herramientas para el desarrollo de sus funciones	4,2	2,35	9,9
Cultura Organizacional	Calificación	Impacto	Resultado calificación por impacto
Ambiente laboral en su área de trabajo	4,3	2,33	9,9
Ambiente laboral en la organización	3,4	2,27	7,8
Considera que los mecanismos de comunicación interna son efectivos	3,6	2,29	8,2
Rotación del personal	3,3	2,10	6,8
Agilidad de los procedimientos internos de la entidad	3,2	2,23	7,2
Considera que su ambiente de trabajo es tranquilo y libre de conflictos	3,8	2,33	8,8
Como calificaría el procedimiento para la solicitud de un permiso	3,3	2,25	7,5
En qué grado considera que el desarrollo de sus actividades incrementa sus niveles de estrés	3,3	2,31	7,5
Considera que la organización toma acciones para el manejo del estrés	2,8	2,23	6,1
Considera que tiene sobrecarga de trabajo	3,0	2,21	6,5
Considera que el acondicionamiento de su lugar de trabajo es óptimo para el desarrollo de sus funciones	4,0	2,33	9,3
Se siente excluido de las actividades que realiza la entidad	3,5	2,1	7,3
Nivel Directivo	Calificación	Impacto	Resultado calificación por impacto

Califique la pertinencia del direccionamiento estratégico	4,5	2,8	12,4
Califique la asignación de recursos a los proyectos de organización	4,3	2,5	10,6
Califique la efectividad del sistema cameral de control interno	3,5	2,3	7,9
Califique la efectividad del sistema de gestión de calidad	4,3	2,3	9,6
Califique la efectividad del sistema de gestión documental	4,5	2,3	10,1
Califique la efectividad del sistema de seguridad y salud en el trabajo	4,0	2,3	9,0
Considera que los profesionales que tiene a su cargo tienen las competencias suficientes para el desarrollo de sus funciones	4,3	2,8	11,7

Para analizar todas las variables a profundidad y teniendo en cuenta el promedio de la calificación por el impacto (8.7) obtenido de la anterior tabulación, se concluye que aquellas que se encuentran por encima de la media se constituyen como fortalezas y las que se encuentran por debajo son debilidades organizacionales internas que habría que tratar a través de planes de acción y de mejoramiento. En la siguiente tabla se resumen de una manera más clara las debilidades y fortalezas encontradas:

Capacidad del talento humano	Fortalezas	Debilidades
Remuneración salarial		X
Plan de Capacitaciones para el personal		X
Procesos de Inducción de personal		X
Sistema de seguridad y salud en el trabajo		X
Plan de bienestar social y salud ocupacional		X
Estabilidad laboral que le brinda la organización	X	
Evaluación de Desempeño		X
Proceso de Selección de Personal		X
Conocimiento de la filosofía institucional	Fortalezas	Debilidades
Considera que desde su puesto de trabajo contribuye al cumplimiento de la misión y visión de la institución	X	
Conoce la política y los objetivos de calidad	X	
Pertinencia del reglamento interno de trabajo	X	
Conoce los principios que rigen a la entidad	X	
Capacidad Tecnológica	Fortalezas	Debilidades
Suficiencia de equipos y herramientas para el desarrollo de sus funciones	X	
Cultura Organizacional	Fortalezas	Debilidades
Ambiente laboral en su área de trabajo	X	

Ambiente laboral en la organización		X
Considera que los mecanismos de comunicación interna son efectivos		X
Rotación del personal		X
Agilidad de los procedimientos internos de la entidad		X
Considera que su ambiente de trabajo es tranquilo y libre de conflictos	X	
Como calificaría el procedimiento para la solicitud de un permiso		X
En qué grado considera que el desarrollo de sus actividades incrementa sus niveles de estrés		X
Considera que la organización toma acciones para el manejo del estrés		X
Considera que tiene sobrecarga de trabajo		X
Considera que el acondicionamiento de su lugar de trabajo es óptimo para el desarrollo de sus funciones	X	
Se siente excluido de las actividades que realiza la entidad		X
Nivel Directivo	Fortalezas	Debilidades
Califique la pertinencia del direccionamiento estratégico	X	
Califique la asignación de recursos a los proyectos de organización	X	
Califique la efectividad del sistema cameral de control interno		X
Califique la efectividad del sistema de gestión de calidad	X	
Califique la efectividad del sistema de gestión documental	X	
Califique la efectividad del sistema de seguridad y salud en el trabajo	X	
Considera que los profesionales que tiene a su cargo tienen las competencias suficientes para el desarrollo de sus funciones	X	

De la tabla anterior y teniendo en cuenta el promedio de calificación (3.7 en una escala de 1 a 5) se concluye que:

1. El ítem **capacidad del talento humano**, en general se considera dentro de la empresa como una **debilidad**, obteniendo en promedio una calificación de 3.5 en una escala de 1 a 5, sin embargo, se debe aprovechar la fortaleza identificada en la estabilidad laboral para que a partir de ahí surjan planes de acción que permitan mejorar este aspecto.
2. En cuanto al **conocimiento de la filosofía institucional**, hacia el interior de la organización se considera una **fortaleza**, obteniendo en promedio una calificación de 4.3. En este caso se recomienda seguir reforzando los lineamientos de la organización con el fin de que todos los funcionarios los interioricen y mejoren continuamente desde cada puesto de trabajo.
3. La **capacidad tecnológica** representa para la entidad una **fortaleza**, con una puntuación de 4.2. De lo anterior se deduce que ha habido un mejoramiento continuo

y un acompañamiento en temas tecnológicos ante los cambios que se han generado en relación a implementación de nuevos sistemas de información.

4. El ítem de **cultura organizacional** es considerado al interior de la organización como una **debilidad**, con una calificación en promedio de 3.4. Sin embargo, se deben tener en cuenta aquellas variables que dentro de este aspecto se consideran fortalezas como son: el ambiente laboral en el área de trabajo, el ambiente de trabajo tranquilo y libre de conflictos, y el acondicionamiento de las áreas de trabajo; lo anterior con el fin de contrarrestar las debilidades detectadas y encaminar los planes de acción y de mejoramiento.
5. En cuanto al **Nivel Directivo**, se obtuvo una calificación de 4.2 la cual representa una **fortaleza** para la organización, en cuanto a este aspecto se tuvieron en cuenta los sistemas de gestión implementados en la organización y la perspectiva de los directivos en referencia al cumplimiento y eficiencia de los funcionarios que cada uno de ellos tiene a cargo.