

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

**PROYECTO CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL PILOTO SBDC PARA
LA ACELERACIÓN EMPRESARIAL Y LA PROMOCIÓN AGROINDUSTRIAL**

SUDELAY RIVERA MARTINEZ

COD: 1085172210

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PAMPLONA
2016**

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

**PROYECTO CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL PILOTO SBDC PARA
LA ACCELERACIÓN EMPRESARIAL Y LA PROMOCIÓN AGROINDUSTRIAL**

SUDELAY RIVERA MARTINEZ

COD: 1085172210

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

**REQUISITO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADORA DE
EMPRESAS**

ALVARO PARADA CARVAJAL

DIRECTOR DEL CENTRO DE PRÁCTICAS Y ASESORÍA EMPRESARIAL

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PAMPLONA

2016

CONTENIDO

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 11 |
| INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL..... | 13 |
| 1.1 RESEÑA HISTORICA..... | 13 |
| 1.1.1 El proyecto de adaptación y transferencia del modelo de Small Business Development Center - SBDC en Colombia- MINCIT..... | 14 |
| 1.1.2 Fundación Ecopetrol para el desarrollo regional Fundescat | 15 |
| 1.1.3 Centro de desarrollo empresarial piloto SBDC para la aceleración empresarial y la promoción del desarrollo agroindustrial..... | 16 |
| 1.1.4 La triada | 16 |
| 1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS DEL CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL PILOTO SBDC, PAMPLONA..... | 18 |
| 1.2.1 Misión | 18 |
| 1.2.2 Visión..... | 18 |
| 1.2.3 Valores | 18 |
| 1.2.4 Principios | 19 |
| 1.2.4.1 Organigrama del Centro de Desarrollo Empresarial SBDC..... | 21 |
| Ficha Técnica Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC | 22 |
| 1.2.5 Diagnóstico del Centro De Desarrollo Empresarial Piloto SBDC para la aceleración empresarial y la promoción del desarrollo agroindustrial. | 23 |
| 1.4.2.5.1 MATRIZ DOFA..... | 25 |
| 1.3 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO | 26 |
| 1.4 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA | 30 |
| 1.5 ÁREA ESTRATÉGICA DE GESTIÓN: CAPACITACIÓN EMPRESARIAL | 32 |
| 1.5.1 Formulación de la propuesta de mejoramiento | 32 |

| | | |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.5.2 | Objetivo General | 32 |
| 1.5.3 | Objetivos Específicos | 32 |
| 1.5.4 | Justificación | 33 |
| 1.5.5 | Cronograma de actividades | 34 |
| 2.1. | Programación y Desarrollo del Plan de Capacitaciones como Área Estratégica que Ofrece el Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC. | 36 |
| ANEXOS | | 51 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Ficha técnica del Proyecto Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC | 22 |
| Tabla 2 Diagnóstico del Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC. | 24 |
| Tabla 3 Cronograma de actividades Proyecto Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC..... | 34 |
| Tabla 4 Cronograma del Plan de Capacitaciones Dictadas en los Meses de Septiembre y Octubre Proyecto del Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC en conjunto con la Universidad de Pamplona. | 39 |
| Tabla 5 Cronograma del Plan de Capacitaciones del Área del Talento Humano Proyecto del Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC. | 40 |
| Tabla 6 Cronograma del Plan de Capacitaciones del Área Financiera Proyecto del Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC..... | 41 |
| Tabla 7 Cronograma del Plan de Capacitaciones del Área de Mercadeo Proyecto del Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC..... | 42 |
| Tabla 8 Cronograma del Plan de Capacitaciones del Área de Producción Proyecto del Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC..... | 43 |

LISTA DE GRAFICAS

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1. Capacitación Gestión del Talento Humano (Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo). Parte I..... | 52 |
| Gráfico 2. Capacitación | 52 |
| Gráfico 3. Capacitación Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)..... | 53 |
| Gráfico 4. Implementación de Registros Contables. | 53 |
| Gráfico 5. Capacitación Plan de Mercadeo y Ventas..... | 3 |
| Gráfico 6. Innovación y Creatividad..... | 3 |
| Gráfico 7. Capacitación Requisitos para Registros Sanitarios y Ambientales, Requisitos INVIMA y Corporaciones Ambientales. | 3 |
| Gráfico 8. Planimetría de Plantas de Producción y Espacios Físicos Empresariales. | 3 |

LISTA DE ANEXOS.

- Anexo 1: Evaluación del plan de capacitaciones
- Anexo 2: Capacitación Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo. Parte I
- Anexo 3: Capacitación Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo. Parte II
- Anexo 4: Capacitación Normas de Información Financiera (NIIF)
- Anexo 5: Capacitación de Implementación de Registros Contables.
- Anexo 6: Capacitación Mercadeo y Ventas.
- Anexo 7: Capacitación Innovación y Creatividad.
- Anexo 8: Capacitación Requisitos para Registros Sanitarios y Ambientales, Requisitos INVIMA y Corporaciones Ambientales del SBDC.
- Anexo 9: Capacitación Planimetría de Plantas de Producción y Espacios Físicos Empresariales
- Anexo 10: Carta de presentación de CENPAE
- Anexo 11: Carta de aceptación por parte de la empresa
- Anexo 12: Reporte de autoevaluación
- Anexo 13: Reporte de evaluación
- Anexo 14: Certificación de la empresa de terminación de la práctica
- Anexo 15: Certificación de la implementación y socialización de la propuesta
- Anexo 16: Solicitud de vinculación

DEDICATORIA

Primeramente dedico este trabajo a Dios, por haberme dado esa fortaleza de llegar a esta meta importante en mi vida como profesional.

A mis padres por su apoyo incondicional cuando más los necesite nunca me dejaron sola, fueron ese pilar para salir adelante y no darme por vencida en los momentos que sentía no podía más, porque el verme llegar a esta meta era uno de sus grandes sueños de verme ya una profesional, a mis hermanos que estuvieron siempre apoyándome.

A mis amigos y compañeros gracias por compartir sus conocimientos, sus enseñanzas y experiencias por pasar tantos momentos juntos e inolvidables.

A mi tutor el Profesor Álvaro Parada Carvajal quien estuvo siempre asesorándome de la mejor manera brindándome ese apoyo incondicional en el transcurso del desarrollo de la práctica profesional.

A la Profesora Laura Teresa Tuta Ramírez por brindarme esos conocimientos durante la carrera y ese apoyo de asesoramiento en varias ocasiones tanto profesional como personal, siempre le hace ver a uno como estudiante y como persona el cómo desenvolverse ante cualquier situación, la importancia de ser responsable y cumplir con lo propuesto, de ella le aprendí que para todo hay que tener plan B y C si es necesario, es un buen ejemplo a seguir como persona y profesionalmente.

RESUMEN

En este informe se presenta detalladamente el trabajo realizado en la práctica empresarial, que tiene como objetivo la presentación de una propuesta de mejoramiento al proceso de trabajo que se lleva a cabo en el Centro de Desarrollo Empresarial piloto SBDC. El informe realizado identifica una serie de falencias, sobre esta base se hace la propuesta de programar y desarrollar un plan de capacitaciones empresarial, como área estratégica del centro de desarrollo empresarial piloto SBDC, con apoyo de la Universidad de Pamplona.

GESTIÓN

Es hacer las cosas bien,

LIDERAZGO

Es hacer las cosas.

PETER DRUCKER

ABSTRACT

This report presents in detail the work done in business practice, which aims to present a proposal for improvement to the work process that is carried out in the Business Development Center pilot SBDC. The report identifies a series of shortcomings. On this basis the proposal is made to plan and develop a business training plan, as a strategic area of the SBDC pilot business development center, with the support of the University of Pamplona.

MANAGEMENT

It is doing things right,

LEADERSHIP

It is doing things.

PETER DRUCKER

INTRODUCCIÓN

Los actores del desarrollo económico de nuestro país: la Universidad, la Empresa y el Estado, están interactuando en forma articulada en proyectos conjuntos con el fin de promover diferentes tipos de innovación para el desarrollo de los sectores económicos de cada región.

Contribuir a la construcción del tejido social y empresarial para el desarrollo de nuestro país basado en la innovación es una acción que toca a todos los colombianos. La academia, el sector productivo, el gobierno nacional y los gobiernos regionales son los actores principales en la dinámica de la relación Universidad-Empresa-Estado, la cual se ha venido fortaleciendo cada vez más en las diferentes regiones del país.

Esta relación ha significado para las regiones poder acercar a los docentes investigadores a las realidades de las necesidades de cada sector productivo y encontrar, por medio de sus proyectos articulados de investigación, soluciones prácticas e innovadoras (Schmookler, 1996) que sin duda alguna han mejorado la productividad, competitividad, satisfacción y mejor calidad de vida en sus habitantes, con los resultados de mejora en productos y reducción en costos que se han obtenidos.

De esta manera este proyecto del centro de desarrollo empresarial piloto a los SBDC para la aceleración empresarial y la promoción agroindustrial es el cuarto que se coloca en práctica en la ciudad de Pamplona Norte de Santander para ayudar a fortalecer desarrollar las empresas de la ciudad de pamplona y los nueve municipios aledaños. Este proyecto cuenta con seis áreas estratégicas de Gestión: Asesoría empresarial gratuita integral personalizada para el crecimiento y

aceleración empresarial; Capacitación empresarial gratuita y especializada para el crecimiento y aceleración empresarial; Gestión integral del SBDC; Plan de desarrollo profesional; Plan de Promoción, Comunicación y Mercadeo y Plan de Sostenibilidad SBDC.

Sobre el diagnóstico realizado se resalta como debilidad en el centro de desarrollo empresarial, el área estratégica de capacitación por factores como, carencia de espacio físico, dificultad de contactar capacitadores de las temáticas detectadas y carencia de material didáctico, falencia que se destaca como propuesta: PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL, COMO ÁREA ESTRATÉGICA DEL CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL PILOTO SBDC, PAMPLONA.

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

1.1 RESEÑA HISTORICA

CENTRO DESARROLLO EMPRESARIAL PILOTO SBDC, PAMPLONA, PARA LA ACELERACIÓN EMPRESARIAL Y LA PROMOCIÓN DEL DESARROLLO AGROINDUSTRIAL.

Los centros de desarrollo empresarial que implementan la metodología del Small Business Development Center (SBDC) para Colombia hacen arte de una iniciativa hemisférica para homologar el apoyo a las Mipymes promovido desde la Cumbre de las Américas del 2012 (Cartagena – Colombia), esta decisión se formalizó a través del Memorando de Entendimiento firmado en octubre del año 2012, el Gobierno Colombiano representado por la Cancillería y el Gobierno Norteamericano representado por el Departamento de Estado de Estados Unidos.

La iniciativa pretende impulsar el crecimiento y el desarrollo de las empresas que representan este segmento, preparándolas para responder oportunamente a los retos de la competencia interna y a los desafíos que genera la globalización de la economía. Su implementación mediante la alianza de los sectores público, privado y académico (Triple Hélice) garantiza la sostenibilidad del mismo y maximizar el impacto económico producido en la comunidad que atienden.

El Centro Desarrollo Empresarial Piloto SBDC para la Aceleración Empresarial y la Promoción del Desarrollo Agroindustrial de Pamplona es un proyecto destinado a prestar servicios de asesoría y entrenamiento para la creación, aceleración y desarrollo empresarial a emprendedores, empresas

establecidas y empresas gacela de los municipios de Pamplona, Pamplonita, Mutiscua, Silos, Cacota, Chitaga, Toledo, Labateca, Cucutilla y Chinacota; con el fin de desarrollar capacidades al interior de las empresas, ofreciendo asesoría gratuita, a largo plazo, acompañamiento personalizado y capacitación.

Por tanto se convierte en una alternativa de desarrollo mediante la articulación de diferentes instituciones gubernamentales y sectores empresariales privados del territorio para adquirir niveles de competitividad que permitan posicionar los productos endógenos de nuestros municipios en mercados nacionales e internacionales y generando impactos económicos que dinamizan la economía y calidad de vida de los habitantes de Pamplona y los nueve municipios que ha venido atendiendo.

1.1.1 El proyecto de adaptación y transferencia del modelo de Small Business Development Center - SBDC en Colombia- MINCIT

Con esta nueva estrategia, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través del fondo de Modernización e Innovación para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas busca mejorar el nivel de desarrollo socioeconómico de las regiones con la creación e implementación de Centros de Desarrollo Empresarial para las micro, pequeñas y medianas empresas. Proyecto presentado a: CONVOCATORIA NACIONAL PARA EL APOYO AL CRECIMIENTO DE LAS MIPYMES COLOMBIANAS A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE CENTROS DE DESARROLLO EMPRESARIAL UTILIZANDO LA METODOLOGÍA “SBDC. Entrega de recursos de cofinanciación no reembolsable a proyectos que tengan por objeto el incremento de la productividad y la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas, mediante la implementación y operación

de Centros de Desarrollo Empresarial, utilizando la metodología Small Business Development Centers -SBDC.

Este Piloto para Pamplona hará parte de los SBDC que ya han sido adaptados en otros países latinoamericanos, actualmente funcionan bajo esta metodología 118 Centros en México, 10 Centros en El Salvador, 6 Centros en Honduras, 5 Centros en Guatemala un Centro en Belice y más de 1.500 Centros de desarrollo empresarial en Estados Unidos, metodología transferida por la Universidad de Texas esperando se siga ampliando a otros países de América Latina y el Caribe.

El proyecto SBDC en Colombia es financiado por el Departamento de Estado de Estados Unidos y cuenta con el apoyo de Higher Education for Development (HED (Educación Superior para el Desarrollo)) bajo la Iniciativa de Caminos a la Prosperidad, y está siendo ejecutado por la Universidad de Texas en San Antonio en colaboración con el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de Colombia.

1.1.2 Fundación Ecopetrol para el desarrollo regional Fundescat

La Fundación Ecopetrol para el desarrollo Regional – Fundescat, es coordinador del proyecto Piloto Small Business Development Center. Fundescat tiene como objeto la viabilidad social Empresarial y el impulso al desarrollo territorial sostenible, a través de líneas y programas que apunten de forma integral a la Educación y la cultura, la competitividad regional, el Fortalecimiento socio empresarial, las micro-finanzas, el Fortalecimiento de la ciudadanía y la democracia.

En Fundescat se promueven procesos sociales y empresariales, ofertando servicios a las comunidades y organizaciones, a través de la generación de capacidades, financiamiento, asesoramiento integral, gestión de programas y proyectos que impulsan el desarrollo regional y el mejoramiento de la calidad de vida.

1.1.3 Centro de desarrollo empresarial piloto SBDC para la aceleración empresarial y la promoción del desarrollo agroindustrial

El SBDC es la principal fuente de asesoría técnica y administrativa para micro, pequeñas y medianas empresas. El Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona es uno de los 4 pilotos de Colombia que harán parte la red nacional e internacional de centros de desarrollo empresarial y es patrocinado por el ministerio de Industria y Turismo, por la Cámara de Comercio, por la alcaldía de Pamplona y las dos Universidades de la ciudad y los nuevos municipios circunvecinos de Pamplona, Pamplonita, Chinácota, Toledo, Labateca, Cácuta, Chitagá, Silos, Mutíscua y Cucutilla. Atiende a microempresarios ofreciendo asesoría gratuita de alta calidad y confidencial que les permite apropiar modelos de negocios acordes a sus necesidades y a las del mercador que desean alcanzar; se buscan

También ofrece a sus clientes programas de capacitación, brindando información esencial para el éxito de sus empresas en el mercado regional, nacional e internacional.

1.1.4 La triada

Se refiere a la alianza entre sector público, privado y académico con el objetivo de realizar la co-inversión de esfuerzos técnicos, logísticos y de financiamiento que garantice la sostenibilidad del Proyecto y optimice las acciones y los recursos disponibles. Los nuevos estudios de los procesos universitarios, entre ellos (Jorge Sábato y Natalio Botana, 1968), concibieron el primer modelo moderno de la relación Universidad-Empresa-Estado mediante la interacción de una tríada denominada el triángulo de Sábato. Este modelo nace en 1968 y en él se plantea cómo las universidades deben interactuar con su entorno.

La base de su modelo es el planteamiento de la política para el desarrollo de la capacidad técnico-científica de América Latina.

1.1.1.1. Aportes de la triada

- **Universidad.** La Universidad de Pamplona, como miembro de la alianza, aporta los espacios físicos, personal docente y pasantes como soporte para el proyecto, cada semestre los programas académicos de Ciencias Económicas e Ingenierías apoyaron con sus docentes y estudiantes este proyecto, así como la asignación de aulas para reunión, capacitación o entrenamiento de acuerdo a la programación del SBDC, y las disponibilidades internas del Campus Universitarios en todas sus sedes.
- **Empresa.** La Cámara de Comercio de Pamplona, hace aportes al Centro de Desarrollo Empresarial con la información de las empresas registradas en la región, visibiliza y promociona el Centro, dan el respaldo de aliados en todos los escenarios y actualmente ejerce la Presidencia del Órgano Directivo.
- **Estado.** La Alcaldía de Pamplona y las demás alcaldías de los municipios circunvecinos, Pamplonita, Chinácota, Toledo, Labateca, Cárcota, Chitagá, Silos, Mutiscua y Cucutilla, manifiestan y concretan su interés de acompañar y promover el Proyecto, aportando capital al Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC para su sostenibilidad.

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS DEL CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL PILOTO SBDC, PAMPLONA.

1.2.1 Misión

Facilitar los proceso de aceleración empresarial y la promoción del desarrollo agroindustrial en Pamplona y nueve municipios circunvecinos.

1.2.2 Visión

Consolidar el Centro como punto de experiencia para la generación de soluciones empresariales que generen Impacto Económico en la región mediante la implementación del modelo Small Business Development Centers-SBDC de los Estados Unidos.

1.2.3 Valores

- **Integridad:** Creamos nuestra excelente reputación siendo profesionales éticos que hacen un uso integro de la información suministrada por los empresarios, específicamente en búsqueda de impactos económicos positivos que redunde en el desarrollo empresarial y social de la región.
 - Responsables
 - Creíbles
 - Éticos
 - Respetuosos
- **Excelencia:** profesionales calificados que cumplen y satisfacen las expectativas de los grupos de interés del Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona, fortaleciendo el sector empresarial y los sectores económicos y sociales de región.

- Obteniendo buenos resultados.
 - Demostrando liderazgo.
 - Teniendo recursos y habilidades.
- **Servicio:** vocación de servicio y compromiso con los empresarios usuarios del Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona donde se produzca el fortalecimiento de las relaciones y resultados de impacto económico.
- Respondiendo eficientemente a las necesidades de nuestros clientes
 - Agregando continuo valor a nuestros servicios
 - Proporcionando soluciones
 - Trabajando en equipo
- **Innovación:** proveer una asesoría especializada y capacitación de alta calidad que permita comprender las necesidades y condiciones de la región e impulsar una cultura de la creatividad para realizar procesos de innovación a la medida de nuestros empresarios.
- Cambio continuo
 - Toma de riesgos
 - Aprendizaje continuo

1.2.4 Principios

- **Confidencialidad:** El Centro garantiza al cliente/ beneficiario la Confidencialidad toda información brindada en los procesos de prestación de servicios de consultoría y asesoría, sea esta verbal o escrita, en general información de carácter mercantil, que puede incluir entre otros, planes de negocios y de desarrollo, información técnica y financiera, planes de productos y servicios, información de precios, informes de mercadeo, análisis y proyecciones, especificaciones, diseños, dibujos, software, datos, prototipos, secretos industriales, knowhow y otras informaciones de negocios o técnica de su empresa o emprendimiento.

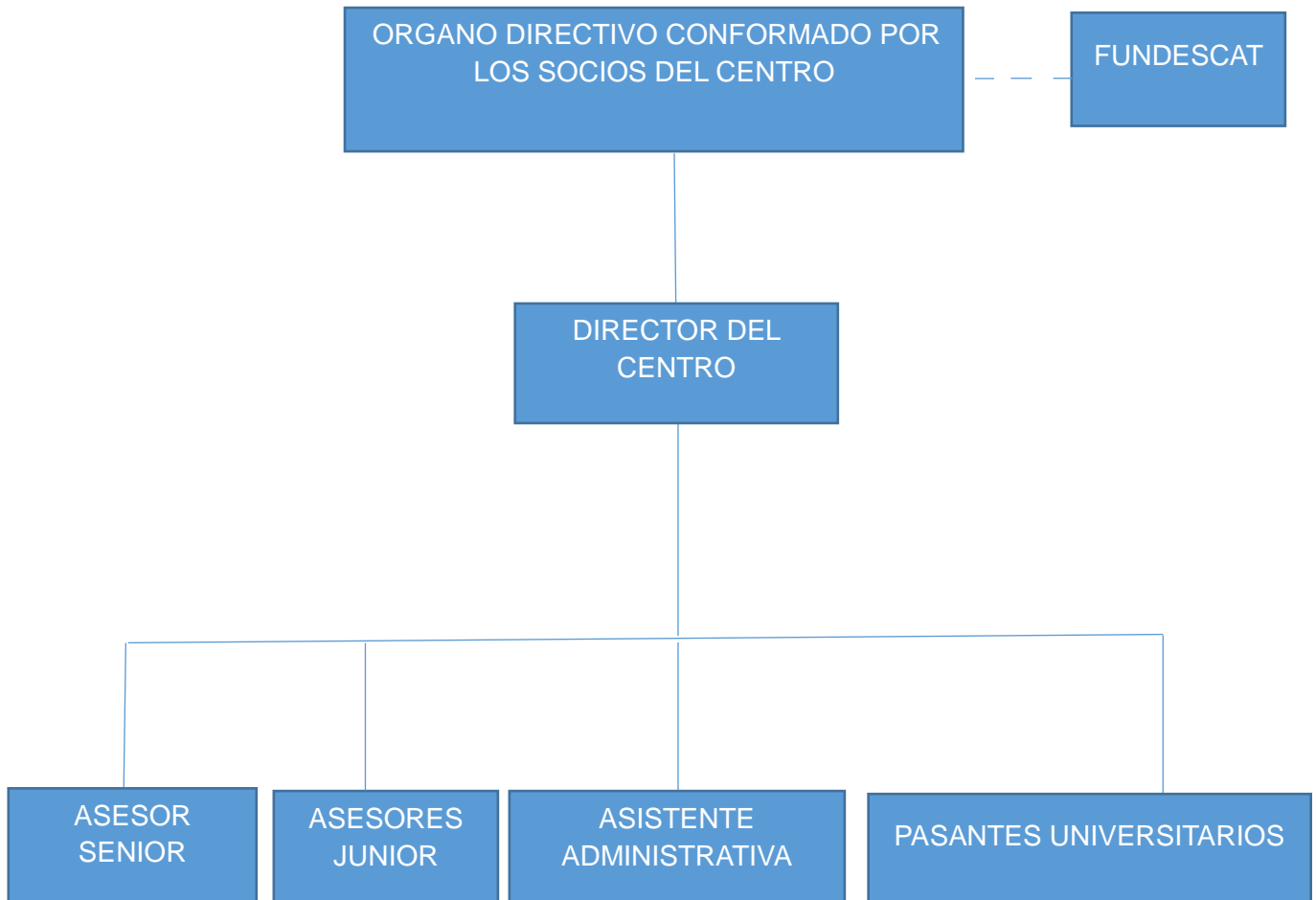
- **Gratuidad:** Todo servicio Prestado por el Centro a clientes registrados en el Neoserra en el Marco del Proyecto a “Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC para la Aceleración Empresarial y la promoción del desarrollo agroindustrial.” En el marco del contrato SBDC013-15 tendrá el Carácter de Gratuito. De existir otros servicios prestados por el centro diferentes a los establecidos en el contrato en mención y que tengan algún costo para el cliente este será informado para tomar la decisión de acceso.
- Colaboración mutua con entidades socias y aliadas en los temas inherentes a los servicios prestados por el Centro.

Transparencia y fidelidad de la información, utilizada y generada con la máxima exactitud.

Respeto a las fuentes de información y a los derechos de Propiedad Intelectual.

Compromiso con la Innovación para la Aceleración empresarial, la Competitividad el desarrollo Agroindustrial de la Región.

1.2.4.1 Organigrama del Centro de Desarrollo Empresarial SBDC.



Fuente: centro de desarrollo empresarial SBDC de pamplona, 2015

Ficha Técnica Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC

Tabla 1 Ficha técnica del Proyecto Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC

| | |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NOMBRE DEL PROYECTO | CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL PILOTO SBDC PARA LA ACCELERACIÓN EMPRESARIAL Y LA PROMOCIÓN DEL DESARROLLO AGROINDUSTRIAL; DE LOS MUNICIPIOS DE PAMPLONA, PAMPLONITA, MUTISCUA, SILOS, CACOTA, CHITAGA, TOLEDO, LABATECA, CUCUTILLA Y CHINÁCOTA. |
| DURACIÓN | 1 año. (30 de octubre del 2015 al 30 de octubre del 2016). |
| ENTIDADES SOCIAS | Cámara de Comercio de Pamplona, Universidad Nacional a Distancia, Universidad de Pamplona, Instituto Superior de Educación Rural ISER , Alcaldía de Pamplona, Gobernación Norte de Santander. |
| MUNICIPIOS | Pamplona, Pamplonita, Chinácota, Toledo, Labateca, Cócota, Chitagá, Silos, Mutiscua y Cucutilla. |
| BENEFICIARIOS | Nivel 1. emprendedores 30% equivalente a 240 beneficiarios Nivel 2. empresas establecidas 60% equivalente a 480 beneficiarios Nivel 3. empresas gacela 10% equivalente a 80 beneficiarios |
| SERVICIOS QUE OFERTA EL CENTRO | <ol style="list-style-type: none"> 1. Asesoría/acompañamiento Individual, Confidencial, Gratuita y a Largo plazo. 2. Capacitaciones Colectivas. 3. Acompañamiento al acceso de Fuentes de financiación. 4. Acompañamiento para el acceso a redes, mercados y oportunidades. |
| UBICACIÓN | Calle 5 N°6-12 Pamplona, Norte de Santander |
| INDICADORES DE IMPACTO DEL CENTRO | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nuevos Empleos generados por las empresas atendidas. 2. Empleos retenidos por las empresas atendidas. 3. Nuevas empresas creadas con el apoyo. 4. Número de Créditos colocados por a las empresas atendidas /monto/propósito. 5. Aumento del Volumen de Ventas de las empresas atendidas 6. Número de empresas que inician exportación en el proceso de asesoría. 7. Número de empresas formalizadas en el proceso de asesoría. |

Fuente: centro de desarrollo empresarial SBDC de Pamplona, 2015

1.2.5 Diagnóstico del Centro De Desarrollo Empresarial Piloto SBDC para la aceleración empresarial y la promoción del desarrollo agroindustrial.

El Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC para la Aceleración Empresarial y la promoción del Desarrollo Agroindustrial, funciona con seis áreas específicas:

- 1.1. Asesoría empresarial gratuita integral, personalizada para el crecimiento y aceleración empresarial.
- 1.2. Capacitación empresarial gratuita y especializada para el crecimiento y aceleración empresarial.
- 1.3. Gestión integral del SBDC.
- 1.4. Plan de desarrollo profesional.
- 1.5. Plan de promoción comunicación y mercadeo de SBDC.
- 1.6. Plan de sostenibilidad del SBDC

Tabla 2 Diagnóstico del Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC.

| AREAS ESTRATÉGICAS DE GESTIÓN DEL CENTRO | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AREAS PRIORITARIAS | OPORTUNIDADES DE MEJORA |
| ASESORÍA EMPRESARIAL GRATUITA INTEGRAL, PERSONALIZADA PARA EL CRECIMIENTO Y ACELERACIÓN EMPRESARIAL | <ol style="list-style-type: none"> 1. Instrumentos, asesoría, unificación y aprobación 2. Plan trimestral de asesorías SBDC Pamplona 3. Ruta de asesorías: <ul style="list-style-type: none"> • Emprendedores • Empresas establecidas • Empresas Gacelas 4. Plan de distribución de tiempos y compromisos por asesor 5. Plan pasantías 6. Distribución de contactos y zonas. |
| CAPACITACIÓN EMPRESARIAL GRATUITA Y ESPECIALIZADA PARA EL CRECIMIENTO Y ACELERACIÓN EMPRESARIAL | <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan trimestral capacitación SBDC Pamplona 2. Instrumentos capacitación unificados y aprobados 3. Ruta de capacitaciones. |
| GESTIÓN INTEGRAL DEL SBDC | <ol style="list-style-type: none"> 1. Instrumentos formatos generales 2. Ruta de gestión de contactos y clientes 3. Órgano directivo 4. Planeación semanal del centro 5. Documentación SBDC electrónicos y físicos 6. Acreditación de legalidad 7. Informes. |
| PLAN DE DESARROLLO PROFESIONAL | <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las oportunidades de entrenamiento y actualización. 2. Elaborar el Plan trimestral de entrenamiento y aprendizaje autónomo. 3. Hacer seguimiento al plan. |
| PLAN DE PROMOCIÓN COMUNICACIÓN Y MERCADEO DE SBDC | <ol style="list-style-type: none"> 1. Reformular estrategias 2. Radio 3. Publicidad impresa 4. Televisión 5. Redes sociales. |
| PLAN DE SOSTENIBILIDAD DEL SBDC | <ol style="list-style-type: none"> 1. Alcaldías convenio marco 2. Gobernación 3. Proyectos 4. Universidades 5. Venta de servicios capacitaciones de alto nivel y diplomados. |

Fuente: centro de desarrollo empresarial SBDC de pamplona, 2015

1.4.2.5.1 MATRIZ DOFA

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;">MATRIZ DOFA</p> | <p style="text-align: center;">FORTALEZAS - F</p> <p>F1: Estructura organizacional acorde con las funciones del Centro SBDC de Pamplona.</p> <p>F2: Personal comprometido profesionalmente en la orientación del servicio que presta el centro.</p> <p>F3: Excelente plataforma tecnológica.</p> <p>F4: Enfoque en el impacto económico del empresario o beneficiario a través de la implementación del modelo SBDC de Pamplona.</p> | <p style="text-align: center;">DEBILIDADES - D</p> <p>D1: Incertidumbre sobre la funcionalidad donde operará el Centro de desarrollo Empresarial SBDC en Pamplona.</p> <p>D2: falta de conocimiento de los empresarios, de los beneficios que pueden obtener a través de la asesoría y capacitaciones que ofrece el Centro de Desarrollo Empresarial.</p> <p>D3: Carencia de personal idóneo disponible para el desarrollo del área de capacitación.</p> |
| <p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES - O</p> <p>O1: Actores interinstitucionales que permiten la generación de alianzas estratégicas para el centro.</p> <p>O2: Reconocimiento del Centro a nivel local, regional y nacional.</p> <p>O3: Formalización de las empresas diagnosticadas por el Centro SBDC de Pamplona.</p> | <p style="text-align: center;">ESTRETEGIAS – FO</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Aumentar el número de empresas formalizadas en la ciudad de pamplona y los nueve municipios. (F4)(O3). ❖ Implementar el programa de promoción y publicidad para darse a conocer en la región. (F2)(O2). | <p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS – DO</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Realizar el plan de capacitaciones para los empresarios del centro con apoyo de las entidades aliadas. (D2)(D3)(O1) |
| <p style="text-align: center;">AMENAZAS - A</p> <p>A1: Presencia de organizaciones privadas que canalizan recursos de la nación y afectan la operación del Centro de Pamplona.</p> <p>A2: Falta de compromiso político y económico de los entes gubernamentales responsables del trabajo con comunidad.</p> | <p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS – FA</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Contrarrestar la competencia apoyándose en la calidad de sus servicios que ofrece el centro. (F3)(A1). | <p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS – DA</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Contar con los aliados estratégicos del centro para que divulguen los servicios que ofrece el centro de desarrollo empresarial. (D1)(A2). |

El presente diagnóstico realizado sobre el Centro de Desarrollo Empresarial SBDC de Pamplona, permite resaltar un plan de capacitación, como apoyo al área estrategia del Centro, de acuerdo al diagnóstico desarrollado se da la propuesta de realizar y Programación y Desarrollo del Plan de Capacitación como área estratégica del Centro.

1.3 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

El Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC para la Aceleración Empresarial y la Promoción del Desarrollo Agroindustrial está ubicado en las instalaciones de la Fundación Ecopetrol FUNDESCAT ya que este es la entidad coordinadora líder. Este Proyecto lo conforma la Directora del Centro de Desarrollo Empresarial de Pamplona, una Asesora Senior, dos Asesoras Junior y una Asistente Administrativa.

➤ Director

- Administra los diferentes programas y servicios del centro y sigue los acuerdos cooperativos y reglamentos de la institución anfitriona.
- Presenta anualmente el Plan Estratégico del Centro al Órgano Directivo para su aprobación y organizar los recursos humanos y financieros disponibles para la ejecución del Plan.
- Programa y realiza las reuniones que se requieran para la coordinación, ejecución y seguimiento a la programación anual del Centro.
- Promueve los servicios del centro en su región.
- Define conjuntamente con los asesores el cronograma de capacitaciones a los emprendedores/ empresarios y agendas de los eventos del Centro.
- Administra las asesorías, la capacitación y los esfuerzos promocionales que llevan a cabo los empleados del Centro de Desarrollo Empresarial

Administra los presupuestos y obtiene recursos para el Centro de Desarrollo Empresarial.

- Define criterios para la asignación de los asesores de acuerdo a sus competencias y a las características del usuario.
- Diseña estrategias de promoción y divulgación de los servicios que ofrece el Centro en su región o ciudad.
- Diseñar programas de capacitación para los asesores que hace parte del Centro.
- Presenta informes que solicite el Ministerio, los socios aportantes y órganos de control.
- Hace seguimiento a los indicadores que se establezcan y tomar medidas correctivas si fuere necesario.
- Vela por el adecuado manejo de la información y del software.
- Revisa y analiza periódicamente la información ingresada al sistema.
- Socializar el presente Manual operativo a los miembros del equipo de trabajo del Centro.
- Elabora reportes.

➤ **Asesora Senior:**

- Dar asesoría y capacitación empresarial enfocada en crear impacto económico.
- Proponer nuevos métodos que le permitan obtener resultados positivos y cuantificables en el desempeño de la empresa asesorada, a mediano y largo plazo.
- Encargarse de direccionar a los empresarios que requieran una asesoría especializada y justificarla ante el Director.

- Contribuir a promocionar los servicios del Centro a usuarios potenciales.
- Preparar informes sobre clientes y documentación de capacitación.
- Subir la información al sistema Neoserra.
- Apoyar las capacitaciones colectivas, la organización de ferias, ruedas de negocios, entre otros.
- Administran los proyectos especiales a los que han sido asignados y atienden sus zonas de cobertura.
- Preparan informes sobre clientes, documentación de capacitación (documentar TODAS las actividades en el software Neoserra).

➤ **Asesoras Junior:**

- Atender, diagnosticar, asesorar y dar acompañamiento en el proceso de mejoramiento a las empresas según sea la necesidad.
- Empoderar al empresario, a través de la identificación de las capacidades, habilidades y competencias que este posee.
- Implementar constantemente nuevos métodos que le permitan obtener resultados positivos y cuantificables en el desempeño de la empresa asesorada, a mediano y largo plazo.
- Enfocarse en crear impacto económico en las empresas atendidas.
- Promover los servicios del Centro a socios de su comunidad y a clientes potenciales.
- Preparar informes sobre clientes, documentación de capacitación, subir la información al sistema Neoserra.
- Apoyar en labores de capacitaciones colectivas.
- Asistir a las capacitaciones para asesores relacionadas con el desarrollo profesional que programe el director del Centro.

- Cumplir el Manual operativo de los Centros y aplicar los lineamientos de la metodología.

➤ **Asistente Administrativo:**

- Asiste en el servicio al cliente, responde a preguntas sobre servicios del Centro de Desarrollo Empresarial.
- Mantiene archivos de beneficiarios y Neoserra de acuerdo a los requerimientos del Centro de Desarrollo Empresarial.
- Lleva a cabo el papeleo de viajes y de reembolsos.
- Administra actividades cotidianas del centro, como hacer compras de acuerdo a los requisitos de los diferentes fondos que maneje el SBDC.
- Coordinar programas de asesoría con los asesores, incluyendo procesos para nuevos clientes y procesos de seguimiento de clientes existentes.
- Ayuda a los asesores a capturar impacto económico y coordina el envío de encuestas.

➤ **Pasantes Universitarios**

- Apoyar a los asesores del Centro de Desarrollo Empresarial (CDE) con investigación de mercados, inteligencia competitiva e investigaciones relacionadas con las empresas, de la misma forma los estudiantes podrán elaborar trabajos de grado en temas relacionados con el mejoramiento de las empresas de acuerdo a los conocimientos adquiridos, previo cumplimiento de los requisitos legales y académicos exigidos por la Universidad.

- Apoyar al Director y a los asesores en el desarrollo de programas y actividades que organice el Centro.
- Cumplir el Manual operativo de los Centros y aplicar los lineamientos de la metodología.
- Los estudiantes no prestan asesoría, en tal sentido no están autorizados para reportar información al sistema de seguimiento Neoserra.

Así mismo cabe recordar que la vigencia del proyecto del Centro de Desarrollo Empresarial SBDC de Pamplona es de un (1) año, el cual la Universidad aportó a dos pasantes para el primer periodo del año 2016 y de acuerdo a las seis áreas estratégicas del centro trabajaron en el Plan de promoción comunicación y mercadeo de SBDC y el Plan de sostenibilidad del SBDC. Para el segundo periodo del año en curso, la pasante trabajó en el plan de capacitación empresarial gratuita y especializada para el crecimiento y aceleración empresarial, también se atendió la asesoría empresarial gratuita integral, personalizada para el crecimiento y aceleración empresarial atendida por los estudiantes de la materia consultorio empresarial del Programa de Administración de Empresas de la Universidad de Pamplona.

1.4 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA

Se realizan actividades de apoyo de acuerdo a las necesidades del centro de Desarrollo Empresarial.

Como:

- ❖ Apoyar los procesos del área estratégica de capacitación del Centro de Desarrollo Empresarial relacionados con el sector productivo como:

- ✓ Contacto telefónico para la consulta de información de los empresarios del centro.
- ✓ Convocatoria para difundir información y aplicación de diagnósticos a los clientes del centro SBDC.
- ✓ Participación de los clientes del centro de desarrollo empresarial SBDC en ferias empresariales.
- ❖ Programar y desarrollar el plan de capacitación empresarial, como área estratégica del Centro de Desarrollo Empresarial SBDC.
 - ✓ Diseño del programa de capacitación.
 - ✓ Convocatoria a empresarios.
 - ✓ Logística de asistencia
 - ✓ Logística de evidencias.
 - ✓ Evaluación y análisis de cada área en que se realizó las capacitaciones.
- ❖ Apoyo a los procesos y actividades del centro de práctica (CENPAE)
 - ✓ Actividades de trabajo social y
 - ✓ Actividades de práctica empresarial.

1.5 ÁREA ESTRATÉGICA DE GESTIÓN: CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

1.5.1 Formulación de la propuesta de mejoramiento

Programar y desarrollar el plan de capacitación empresarial, como área estratégica del Centro De Desarrollo Empresarial Piloto SBDC con apoyo de la Universidad de Pamplona.

1.5.2 Objetivo General

Programar y desarrollar el plan de capacitaciones empresarial, como área estratégica del centro de desarrollo empresarial piloto SBDC de Pamplona.

1.5.3 Objetivos Específicos

- Seleccionar las áreas que se van a desarrollar para ofrecer las capacitaciones a los Empresarios y clientes del Centro de Desarrollo Empresarial sobre la base del diagnóstico realizado.
- Organizar el Programa de Capacitación y Seleccionar el Grupo de Empresarios y clientes objetivos al que se les va a brindar las Capacitaciones.
- Realizar Informe Detallado de las Capacitaciones que Ofrece el Centro de Desarrollo Empresarial en conjunto con sus Aliados Estratégicos.
- Evidenciar con una cartilla el resultado del plan de capacitaciones que se ofreció por el Centro de Desarrollo Empresarial, orientado por la Universidad de Pamplona.

1.5.4 Justificación

El plan de capacitación es de primordial importancia para transmitir la información relacionada con cada una de las áreas de gestión de las micro y pequeñas empresas. Mediante el contenido de esta, renovar sus conocimientos, relacionarse con otras personas y conocer diferentes experiencias empresariales, en otras palabras satisfacer sus propias necesidades, mediante técnicas y métodos nuevos que ayudan a aumentar sus competencias, para fortalecer el crecimiento de sus negocios, permitiendo a su vez a las organizaciones alcanzar sus metas.

En el Área de capacitación Empresarial trabajamos por el crecimiento rentable y sostenido de las empresas, fomentando la sofisticación, la productividad, la adopción de nuevas tecnologías y la inclusión productiva de las comunidades. Todo esto con el fin de lograr mayor crecimiento y desarrollo de las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Pamplona. Además disminuir las brechas existentes para acceder a nuevos mercados a nivel regional.

Sobre el diagnóstico efectuado se encuentra la necesidad de realizar la siguiente propuesta de mejoramiento: Programación y Desarrollo del Plan de Capacitación Empresarial, como área estratégica del centro de desarrollo empresarial piloto SBDC.

1.5.5 Cronograma de actividades

Tabla 3 Cronograma de actividades Proyecto Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC.

| ACTIVIDADES | AGOSTO | | SEPTIEMBRE | | | | OCTUBRE | | | | NOVIEMBRE | | | | DICIEMBRE | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|------------|----|----|----|---------|----|----|----|-----------|----|----|----|-----------|----|
| DETALLE DE ACTIVIDAD | S3 | S4 | S1 | S2 | S3 | S4 | S1 | S2 | S3 | S4 | S1 | S2 | S3 | S4 | S1 | S2 |
| Apoyo a las actividades del Centro. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Selección de las Temáticas para dictar las Capacitaciones en cada Área de las Empresas. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ubicar y Concretar al Docente Idóneo que va a dictar las Capacitaciones. | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Convocar a los empresarios, tomar asistencia a empresarios, tomar evidencias fotográficas, evaluación y análisis de las capacitaciones. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Realización del diagnóstico y recolección de la información del Centro de Desarrollo Empresarial. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sustentación de la práctica empresarial. | | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: Sudelay Rivera Martínez, 2016

2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.

2.1. Programación y Desarrollo del Plan de Capacitaciones como Área Estratégica que Ofrece el Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC.

De acuerdo a que el centro de desarrollo empresarial tiene en una de sus áreas estratégicas la capacitación empresarial gratuita, se propone programar y desarrollar un plan de capacitaciones de las áreas estratégicas del centro, capacitaciones que ofrece el centro a los empresarios y clientes del SBDC. Se selecciona la temática de acuerdo a las áreas que necesiten que se les brinde capacitaciones, se ubica y concreta al docente idóneo para dictar la capacitación en el tema a dictarse, se asignan fecha y hora para cada temática a realizarse y el lugar donde se va a llevar acabo cada capacitación como son instalaciones de la Universidad de Pamplona y UNAD.

El objetivo del plan de capacitaciones es fortalecer y promover los conocimientos de los clientes del SBDC en las áreas que no son tan fuertes para ellos y que creen que no son importantes para colocar en práctica en sus empresas, estas capacitaciones en las diferentes temáticas ayuda a los empresarios y clientes del centro al crecimiento de sus empresas, esta propuesta es de gran importancia ya que hace que el centro de desarrollo cumpla con el objetivo del proyecto de orientar a los empresarios que hacen parte del centro, brindándoles esas capacitaciones que son de gran ayuda para ellos y sus pymes en conjunto con la Universidad de Pamplona.

La Elaboración y Desarrollo del Plan de Capacitaciones comprende los siguientes pasos:

➤ **Paso 1: Identificación de los usuarios y beneficiarios del centro:**

En este primer paso se identifican los usuarios y beneficiarios del centro de desarrollo, estos usuarios y beneficiarios son los empresarios y emprendedores que están registrados como clientes del SBDC, para así mismo proceder a que áreas deben ellos fortalecer.

Clasificación de los Beneficiarios

- **Nivel 1: Emprendedores.** Estos beneficiarios necesitan la información necesaria sobre cómo iniciar un negocio. El proceso, los requisitos y la inversión en de tiempo y dinero. Si el emprendedor tiene una idea de negocio definida y concreta, también necesitará la asesoría del Centro para la valoración de su viabilidad.
- **Nivel 2: Negocios establecidos.** Estos clientes ya tienen establecidas sus empresas y acuden al Centro para que les brinden la oportunidad o formas de mejorar y engrandecer sus negocios, tienen algún problema o necesidad a las que se les debe dar solución, o tienen alguna crisis y necesitan ayuda inmediata del centro que los pueda asesorar. Estos beneficiarios necesitan servicios de asesoría profesionales, que muchas veces se pueden solucionar o fortalecer con capacitación y asesoría en las áreas que sea necesario.
- **Nivel 3: Gacelas.** Son pymes ya establecidas con un alto potencial de crecimiento, buscan Asesoría para aprender a gestionar un negocio que está creciendo rápidamente convirtiéndose en una empresa de mayor impacto.

La segmentación de los beneficiarios permite identificar el tipo de beneficiarios y brindar la asesoría adecuada de acuerdo a su nivel de desarrollo.

Los usuarios de nivel 1 o emprendedores deben recibir los servicios del Centro de Desarrollo Empresarial, ajustados adecuadamente para satisfacer sus necesidades.

Los usuarios de nivel 2 y 3 tienen mayor potencial de generar impacto económico en términos de creación y retención de empleo, incremento en ventas, acceso a capital, expansiones de negocio e inversión.

➤ **Paso 2: Selección de las áreas de capacitaciones.**

Aquí se identifican las áreas que necesitan que se les ofrezca capacitaciones en las diferentes temáticas, una vez identificadas estas áreas se procede hacer el cronograma de capacitaciones de cada mes cuyo cronograma lleva el área, la temática que se va a desarrollar, el docente idóneo para realizar cada capacitación, su fecha y hora en que van a ser desarrolladas. Cuando ya se tiene desarrollado el cronograma de capacitaciones del mes, el paso a seguir es llamar e invitar a los usuarios y clientes para que asistan a las diferentes capacitaciones que se les va a ofrecer en los diferentes temas.

Tabla 4 Cronograma del Plan de Capacitaciones Dictadas en los Meses de Septiembre y Octubre Proyecto del Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC en conjunto con la Universidad de Pamplona.

| ÁREA DEL TALENTO HUMANO |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión del Talento Humano (Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo). Parte I |
| Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo. Parte II |
| ÁREA FINANCIERA |
| Normas Internacionales de Información Financiera. (NIIF) |
| Implementación de Registros Contables |
| ÁREA DE MERCADEO |
| Plan de Mercadeo y Ventas |
| Innovación y Creatividad |
| ÁREA DE PRODUCCIÓN |
| Requisitos para Registros Sanitarios y Ambientales Requisitos INVIMA y Corporaciones Ambientales |
| Planimetría de las Plantas de Producción y Espacios Físicos empresariales |

Fuente: centro de desarrollo empresarial SBDC de Pamplona, Sudelay Rivera Martínez, 2016

Tabla 5 Cronograma del Plan de Capacitaciones del Área del Talento Humano
Proyecto del Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC.

| ÁREA DEL TALENTO HUMANO | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|--------------|----------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------|
| TEMAS OFRECIDOS | CAPACITADOR | LUGAR | FECHA | HORA | PERFIL DE ASISTENTES | NÚMERO DE ASISTENTES |
| Gestión del Talento Humano, (Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo). Parte I | Profesora Ludy Amira Flórez Montañez | Auditorio de la UNAD | 08/09/2016 | 18:00-20:00 Hs | Empresarios Emprendedores Estudiantes | 35 Participantes |
| Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo. Parte II | Expositor Oscar Yesid Guerrero Jaimes | Auditorio de la UNAD | 15/09/2016 | 18:00-20:00 Hs | Empresarios Emprendedores Estudiantes y Egresados | 54 Participantes |

Fuente: Sudelay Rivera Martínez, 2016

Tabla 6 Cronograma del Plan de Capacitaciones del Área Financiera Proyecto del Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC.

| ÁREA FINANCIERA | | | | | | |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------|--------------|----------------|------------------------------|-----------------------------|
| TEMAS OFRECIDOS | CAPACITADOR | LUGAR | FECHA | HORA | PERFIL DE ASISTENTES | NÚMERO DE ASISTENTES |
| Normas Internacionales de Información Financiera. (NIIF) | Profesora Ruth Mayerly Guerrero Jaimes | Auditorio de la UNAD | 13/09/2016 | 18:00-20:00 Hs | Empresarios Emprendedores | 12 Participantes |
| Implementación de Registros Contables. | Profesora Ruth Mayerly Guerrero Jaimes | Casa Águeda Gallardo Auditorio Luis María Luna | 06/10/2016 | 18:00-20:00 Hs | Empresarios | 11 Participantes |

Fuente: Sudelay Rivera Martínez, 2016

Tabla 7 Cronograma del Plan de Capacitaciones del Área de Mercadeo Proyecto del Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC.

| ÁREA DE MERCADEO | | | | | | |
|---------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------|---------------------------------------------|-----------------------------|
| TEMAS OFRECIDOS | CAPACITADOR | LUGAR | FECHA | HORA | PERFIL DE ASISTENTES | NÚMERO DE ASISTENTES |
| Plan de Mercadeo y Ventas | Profesor Álvaro Parada Carvajal | Casa Águeda Gallardo Auditorio Luis María Luna | 29/09/2016 | 18:00- 20:00 Hs | Empresarios Emprendedores | 29 Participantes |
| Innovación y Creatividad | Profesor Carlos Manuel Luna Maldonado | Casa Águeda Gallardo Auditorio Luis María Luna | 13/10/2016 | 18:00- 20:00 Hs | Empresarios Emprendedores Estudiantes | 25 Participantes |

Fuente: Sudelay Rivera Martínez, 2016

Tabla 8 Cronograma del Plan de Capacitaciones del Área de Producción Proyecto del Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC.

| ÁREA DE PRODUCCIÓN | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------|------------|----------------|----------------------|----------------------|
| TEMAS OFRECIDOS | CAPACITADOR | LUGAR | FECHA | HORA | PERFIL DE ASISTENTES | NÚMERO DE ASISTENTES |
| Requisitos para Registros Sanitarios y Ambientales Requisitos INVIMA y Corporaciones Ambientales | Profesora Claudia Clavijo Olmos | Casa Águeda Gallardo Auditorio Luis María Luna | 22/09/2016 | 18:00-20:00 Hs | Empresarios | 19 Participantes |
| Planimetría de las Plantas de Producción y Espacios Físicos empresariales | Profesor Richard Antonio Moya Arguello | Instalaciones del Hotel Cariongo | 07/10/2016 | 09:00-11:30 am | Empresarios | 26 Participantes |

Fuente: Sudelay Rivera Martínez, 2016

➤ **Paso 3: Realización del plan de capacitaciones.**

Una vez realizado el cronograma del plan de capacitaciones de las áreas estratégicas del centro se lleva a cabo cada capacitación en las diferentes temáticas seleccionadas, se confirma al docente que fue seleccionado para la realización de las capacitaciones, el material que va a utilizar el docente para el aprendizaje en cada tema, que motive a los beneficiarios a que participen de la actividad que se les está brindando y mantener una buena comunicación con los beneficiarios del SBDC.

➤ **Paso 4: Evaluación de resultados del plan de capacitaciones.**

Así mismo en el plan de capacitaciones del centro, se diseñó una evaluación que se les aplica a cada uno de los clientes del SBDC para saber la viabilidad de las capacitaciones y medir los resultados de este plan de capacitaciones que se les está ofreciendo a los usuarios y clientes que hacen parte del centro de desarrollo empresarial.

Paso 5: Realización de informes de las capacitaciones.

Aquí se realizan los informes detallados de cada sesión de capacitación que se les ofreció a los clientes del centro, que lleva el título del tema de la capacitación, la fecha que se llevó a cabo, el lugar donde se realizó, el docente a cargo, la metodología que utilizó el docente para el desarrollo del tema, el tiempo que demoró y el número de asistentes.

Por otra parte cada informe de cada temática realizada del plan de capacitaciones se tiene en digital y de forma impresa para que sirva de soporte y evidencia para el centro y la universidad de Pamplona que si se está cumpliendo con el objetivo del proyecto del SBDC.

Cada informe de las capacitaciones va por sesión y lleva:

- Cronograma de capacitaciones de cada mes.
- Informe generado del Neoserra de los asistentes a la capacitación.
- un plan de capacitaciones donde especifica el tema de la sesión de capacitación, el docente a cargo, el lugar donde se realizó, la fecha cuando se llevó a cabo, el tiempo que duro la capacitación, el número de personas que asistieron a la capacitación, el perfil de cada uno de los asistentes si son empresarios o emprendedores, hipervínculo fotográfico ósea las evidencias fotográficas que se tomó en cada capacitación, hipervínculo de las asistencias ya escaneadas y observaciones es donde los clientes del centro de desarrollo empresarial si tienen alguna observación con respecto a la capacitación que se le dio las colocan.
- Seguimiento del plan de capacitaciones se hace el informe de cada sesión de capacitaciones que lleva el título del tema de la capacitación, fecha, el lugar donde se realizó, el docente a cargo, la metodología que utilizo el docente, el tiempo que demoro y el número de asistentes.
- Igualmente va la invitación que se les hace a los clientes del centro de desarrollo empresarial para que asistan a las capacitaciones, esta se les hace llegar por medio de sus correos electrónicos, además que se les llama para invitarlos y confirmar su asistencia.
- Continuamente va la presentación del tema a dictarse en la capacitación, el material que utilizo el docente en el momento de llevar a cabo la capacitación.
- Lleva también lista de asistencia ya escaneadas.
- Al igual lleva las evaluaciones que se le aplicaron a cada uno de los clientes del centro de desarrollo empresarial, evaluación que se les aplico al finalizar cada capacitación.

- Por otra parte esa evaluación se tabula y se hace una conclusión de cada tema para saber si los clientes del centro están satisfechos, conformes o inconformes con las capacitaciones que se le están dando y así mismo saber si es bueno continuar con el plan estratégico de dales capacitaciones a los clientes en diferentes temas para sus conocimientos.
- Caracterización de los usuarios emprendedores.
- Por último van las evidencias fotográficas que se toman en cada capacitación dictada.

CONCLUSIONES

- ❖ Se programó y desarrolló el Plan de Capacitaciones Empresariales como área estratégica del Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC para los beneficiarios y clientes del Centro con apoyo de la Universidad de Pamplona.
- ❖ En el desarrollo de cada sesión de capacitaciones se les aplicó como herramienta una evaluación a los clientes del Centro SBDC, lo que se pudo observar que los beneficiarios y clientes del centro de Desarrollo Empresarial estuvieron satisfechos con las Capacitaciones que se les brindó en las diferentes áreas.
- ❖ Del trabajo realizado se puede concluir que el presente desarrollo de la propuesta de mejoramiento de la programación y desarrollo del Plan de Capacitación Empresarial, como área estratégica del Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC tiene como resultado o evidencia esta cartilla que sirve como herramienta y guía para los beneficiarios y clientes del Centro de Desarrollo Empresarial.

RECOMENDACIONES

- ❖ Se recomienda mayor compromiso por parte del Centro para la realización de las capacitaciones que ofrece.
- ❖ Referenciar las propuestas hechas por los pasantes de la Universidad de Pamplona.
- ❖ El buen ambiente en el sitio de trabajo y las relaciones entre los miembros del Centro SBDC son factores importantes para la ejecución y objetivos del proyecto del Centro de Desarrollo Empresarial.

ALCANCES DE LA PRÁCTICA

Con la realización de la práctica empresarial me enriquecí de manera importante en mis conocimientos y experiencia laboral, ya que es de gran importancia para el comienzo de la vida profesional, el interactuar con los jefes, con personas ya profesionales ya sean de nuestra carrera u otra profesión, hacen que se vuelva una realidad nuestra carrera y genere mayor compromiso.

Por otra parte entendí la importancia del saber diligenciar al momento de realizar procedimientos para llevar a cabo actividades que son de importancia para la empresa en este caso el Centro de Desarrollo Empresarial piloto SBDC. También el tener contacto con cada uno de los clientes que hacen parte del Centro SBDC de Pamplona y los nueve municipios aledaños darles esa atención y siempre estar atentos a cualquier inquietud que ellos tengan y ante todo la amabilidad con ellos.

BIBLIOGRAFÍA

Manual Operativo SBDC

Plan Operacional Descriptivo Centro de Desarrollo Empresarial Pamplona




<http://sbdc.mccoy.txstate.edu/directorswelcome/overview.html>

<http://www.sbdcglobal.com/index.php/mx/que-es-unsbdc.html>

<http://www.sbdcglobal.com/index.php/mx/sbdcs-internacional.html>

ANEXOS

Anexo 1: Evaluación del plan de capacitaciones

| EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN, ENTRENAMIENTO O CAPACITACIÓN | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| LUGAR: | | | | FECHA: | |
| CONVENIO/ PROYECTO : | | | Nombre del Programa de Actualización, Capacitación o Entrenamiento | Ciclo De Capacitaciones Herramientas para el Diseño de Modelos de Negocios, Aceleración, Crecimiento y Competitividad Empresarial. Sesión | |
| NOMBRE DEL CAPACITADOR | | | | | |
| ESPACIO PARA SER LLENADO POR EL ASISTENTE AL EVENTO | | | | | |
| Nombre | | | Cédula: | | |
| | | | Zona: | | |
| En FUNDESCAT deseamos conocer su opinión acerca de plan de capacitación ejecutado hasta el momento, escriba al frente de cada aspecto la calificación que desea darle, según la escala explicada a continuación. | | | | | |
| Para las siguientes preguntas, si la respuesta es que está satisfecho o le gusto marque bajo la carita feliz, si le pareció regular bajo la intermedia o sino le gusto o quedo insatisfecho en la carita de disgusto | | | 2 | 1 | 0 |
| | | |  |  |  |
| | | | Satisfecho | Conforme | Insatisfecho |
| 1 | Como se identifica con el proceso de Capacitación que ha recibido durante el desarrollo del proyecto? | | | | |
| 2 | Como le ha parecido la logística de los eventos realizados (material, preparación, lugar)? | | | | |
| 3 | Como le ha parecido el desempeño de los facilitadores al momento de desarrollar los eventos de capacitación? (dominio del tema, preparación y desarrollo del tema) | | | | |
| 4 | Como se siente con la metodología utilizada por el facilitador para su aprendizaje? | | | | |
| 5 | EL capacitador o facilitador: Desarrollo los temas, de lo sencillo a lo complejo, puso ejemplos, analogías o anécdotas para facilitar la comprensión del tema. | | | | |
| 6 | EL capacitador o facilitador: Al explicar una técnica o tema dijo cuando utilizarla, los pasos a seguir y los errores que hay que evitar | | | | |
| 7 | EL capacitador o facilitador: Aclaro dudas , señalo los errores o confusiones y recompenso los aciertos con gestos o palabras, de manera inmediata | | | | |
| 8 | EL capacitador o facilitador: Se dirigió por su nombre a los participantes, los observo durante la conferencia y escucho sus preguntas. | | | | |
| 9 | EL capacitador o facilitador: Utilizó un lenguaje, un ritmo de exposición, un tono de voz y un volumen apropiado | | | | |
| 10 | EL capacitador o facilitador: Proyectó una imagen agradable, despertó y mantuvo el interés durante la conferencia | | | | |
| 11 | ¿Asistiría a otra conferencia con el mismo instructor? | | | | |
| 12 | Cómo calificaría el desempeño en general del EL capacitador o facilitador | | | | |
| Sugerencias, solicitudes, quejas o reclamaciones: | | | | | |
| Firma del Usuario: | | | Fecha: | | |

Fuente: Centro de Desarrollo Empresarial, 2016

Tabulación de las evaluaciones de las capacitaciones realizadas.

Gráfico 1. Capacitación Gestión del Talento Humano (Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo). Parte I

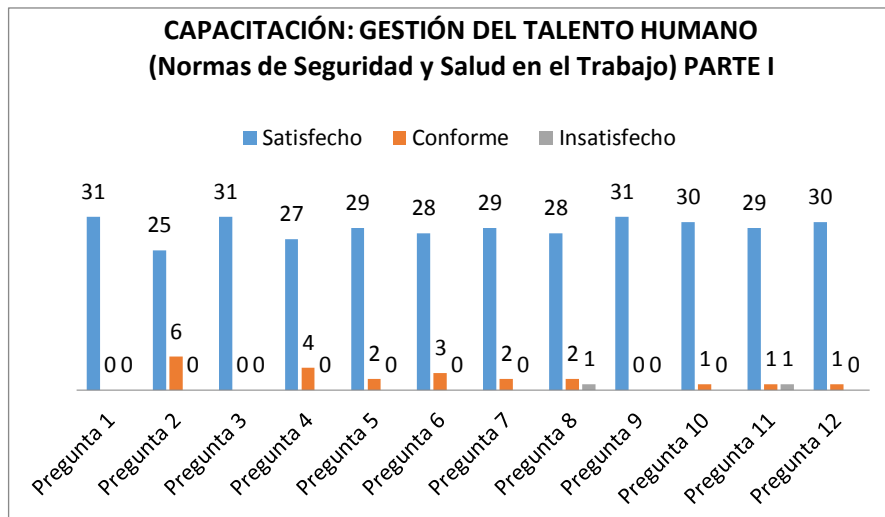


Gráfico 2. Capacitación

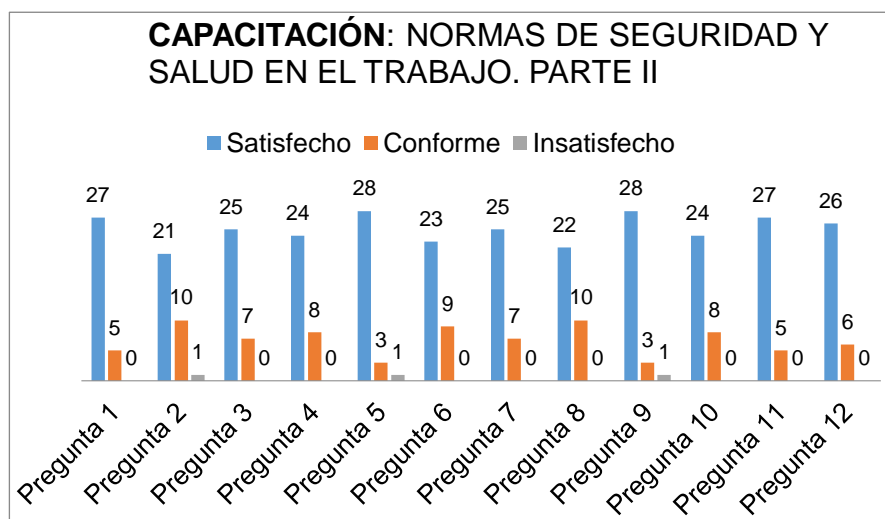


Gráfico 3. Capacitación Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

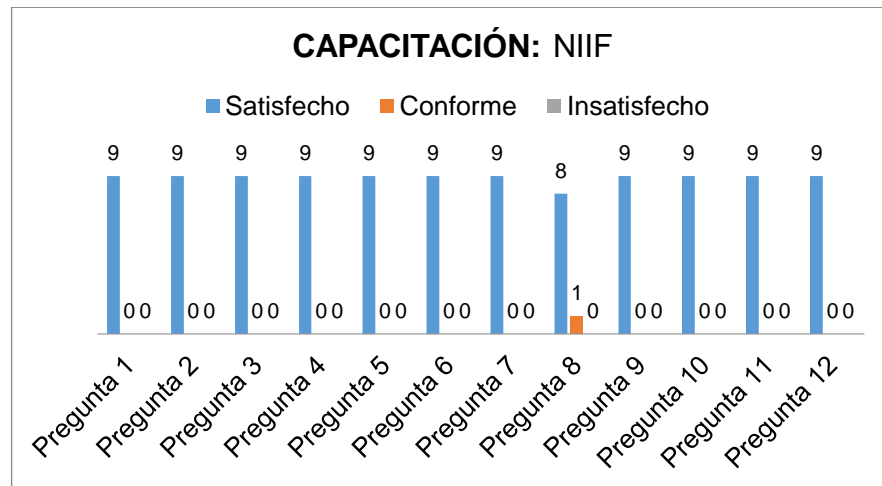


Gráfico 4. Implementación de Registros Contables.

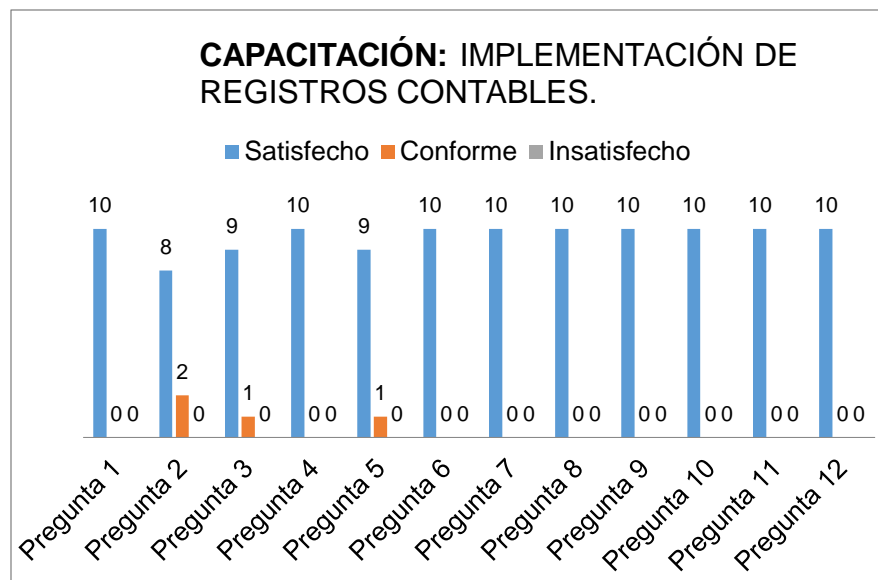


Gráfico 5. Capacitación Plan de Mercadeo y Ventas.

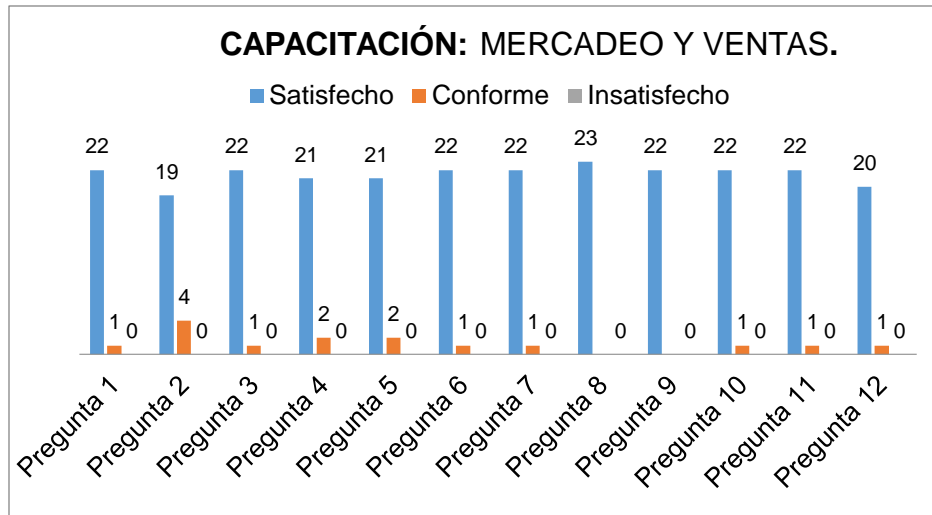


Gráfico 6. Innovación y Creatividad.

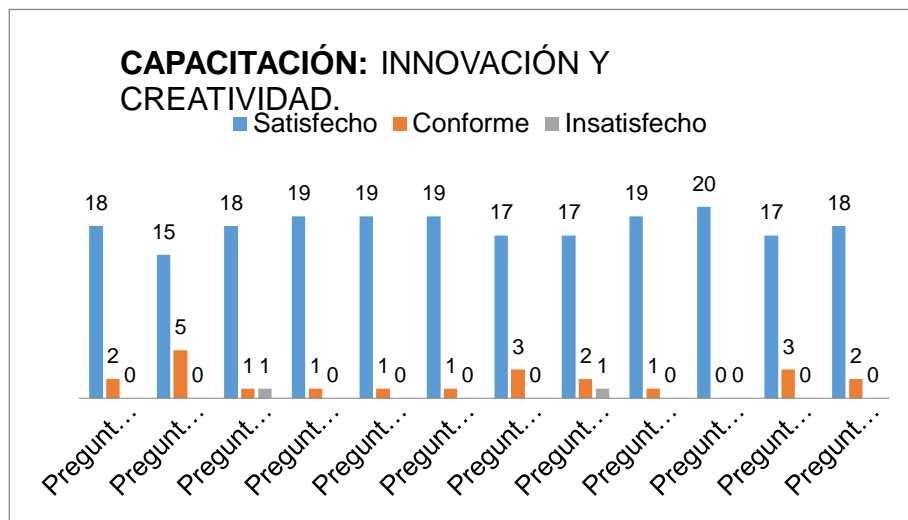


Gráfico 7. Capacitación Requisitos para Registros Sanitarios y Ambientales, Requisitos INVIMA y Corporaciones Ambientales.

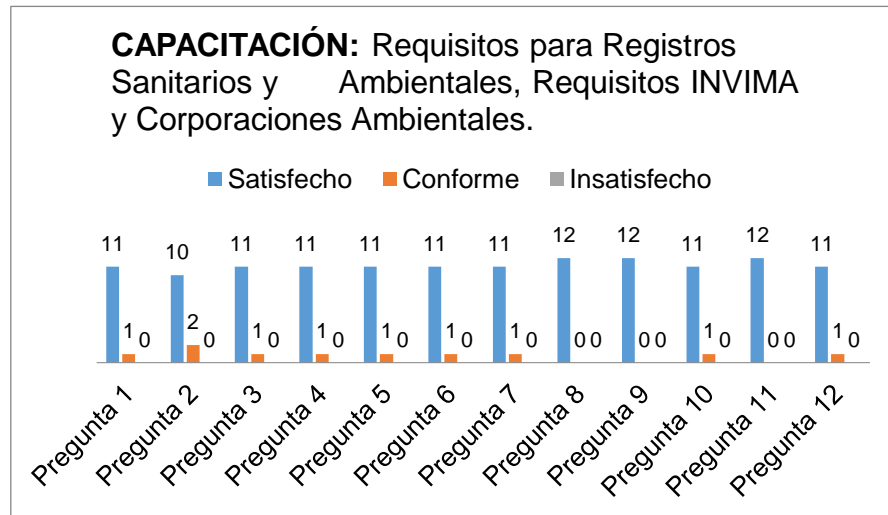
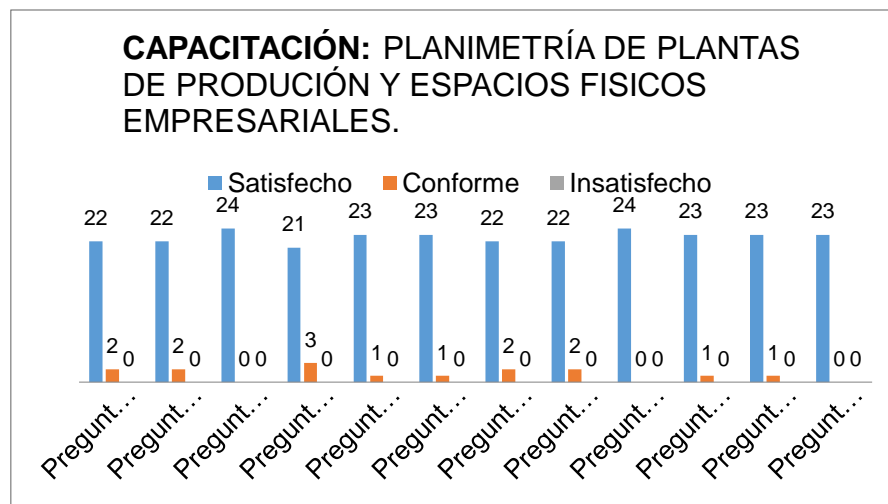


Gráfico 8. Planimetría de Plantas de Producción y Espacios Físicos Empresariales.



CONCLUSIÓN GENERAL DE LAS ENCUESTAS TABULADAS

Como se puede observar en las gráficas anteriores los Empresarios y clientes del Centro de Desarrollo Empresarial SBDC se sienten Satisfechos con las Capacitaciones que se les brindó en las diferentes áreas que se les realizaron capacitaciones, temas que les fue de gran ayuda y conocimiento para los beneficiarios del centro, ya que los diferentes ponentes utilizaron diferentes metodologías para transmitirle esos conocimientos en las diferentes áreas que se llevaron a cabo con la calidad de estas conferencias y de los docentes que las realizaron, así mismo se puede decir que el programa y desarrollo del plan de capacitaciones cumplió con el objetivo de darles esos conocimientos a través del plan de capacitaciones.

Anexo 2: Capacitación Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo. Parte I



Anexo 3: Capacitación Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo. Parte II



Anexo 4: Capacitación Normas de Información Financiera (NIIF)



Anexo 5: Capacitación de Implementación de Registros Contables.



Anexo 6: Capacitación Mercadeo y Ventas.



Anexo 7: Capacitación Innovación y Creatividad.



Anexo 8: Capacitación Requisitos para Registros Sanitarios y Ambientales, Requisitos INVIMA y Corporaciones Ambientales del SBDC.



Anexo 9: Capacitación Planimetría de Plantas de Producción y Espacios Físicos Empresariales.

