

INFORME DE PRÁCTICA

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

**ERIKA YULIANA ROSAS RICO
COD: 1094270682**

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

INFORME DE PRÁCTICA

**PLAN DE MEJORAMIENTO A CAPACITACIONES DEL CENTRO DE DESARROLLO
EMPRESARIAL PILOTO SBDC PARA LA ACELERACIÓN EMPRESARIAL Y LA
PROMOCIÓN AGROINDUSTRIAL**

**ERIKA YULIANA ROSAS RICO
COD: 1094270682**

**Informe presentado como requisito final 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**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCION	9
1. INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL	10
1.1 Reseña histórica del centro de desarrollo empresarial piloto SBDC para la aceleración empresarial y la promoción del desarrollo agroindustrial; de los municipios de Pamplona, Pamplonita, Mutiscua, Silos, Cacota, Chitaga, Toledo, Labateca, Cucutilla y Chinácota	10
1.2 Aspectos corporativos del centro de desarrollo empresarial piloto SBDC para la aceleración empresarial y la promoción del desarrollo agroindustrial; de los municipios de Pamplona, Pamplonita, Mutiscua, Silos, Cacota, Chitaga, Toledo, Labateca, Cucutilla Y Chinácota	17
1.2.1 Misión	17
1.2.2 Visión	17
1.2.3 Valores	17
1.2.3.1 Integridad	17
1.2.3.2 Excelencia	18
1.2.3.3 Servicio	18
1.2.3.4 Innovación	18
1.2.4 Principios	19
1.2.4.1 Confidencialidad	19
1.2.4.2 Gratuidad	19
1.2.5 Ficha Técnica del Proyecto Centro de Desarrollo Empresarial SBDC	20
1.3 Diagnostico del centro de desarrollo empresarial piloto SBDC para la aceleración empresarial y la promoción del desarrollo agroindustrial.	22
1.3.1 Análisis interno del plan de promoción, comunicación y mercadeo del centro de desarrollo empresarial SBDC	25
1.3.2 Análisis externas del plan de promoción, comunicación y mercadeo del centro de desarrollo empresarial SBDC	26
1.4 Descripción del área de trabajo	28
1.4.1 Director	28
1.4.2 Asesoras	28
1.4.3 Asistentes Administrativos	29
1.5 Funciones asignadas al estudiante de practica	29
1.5.1 Actividades a desarrollar por los estudiantes / paracticantes	29
1.6 Estructuración de la propuesta de mejoramiento	30
1.6.1 apoyo al plan del área estratégica de promoción, comunicación y	30

mercadeo del centro de desarrollo empresarial piloto SBDC para la aceleración empresarial y la promoción del desarrollo agroindustrial.	
1.6.2 Objetivos	30
1.6.2.1 Objetivo General	30
1.6.2.2 Objetivos específicos	30
1.6.3 Justificación	31
1.6.4 Cronograma de actividades	32
2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	33
2.1 Diseño y desarrollo del programa de capacitación empresarial del centro de desarrollo empresarial piloto SBDC	33
2.2 Tabulación de las evaluaciones de las capacitaciones realizadas	43
2.3 Apoyo al plan de sostenibilidad del centro de desarrollo empresarial piloto SBDC	49
2.3.1 Objetivos	49
2.3.1.1 Objetivos General	49
2.3.1.2 Objetivos específicos	49
2.4 Desarrollo del apoyo al plan de sostenibilidad del centro de desarrollo empresarial piloto SBDC	50
2.4.1 Diplomados de alta calidad para el centro de desarrollo empresarial	50
2.4.1.1 Ficha técnica alta gerencia	50
2.4.1.2 Ficha técnica diplomado gestión administrativa	51
2.4.1.3 Ficha técnica diplomado normas internacionales de información financiera.	57
2.5 Matriz de oportunidades	59
2.6 Apoyo a la gestión del centro de desarrollo empresarial	59
Conclusiones	60
Recomendaciones	61
Alcances de la Practica	62
Bibliografía	63
Anexos	64

LISTA DE TABLAS

Tabla No 1	Ficha técnica del Proyecto Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC	20
Tabla No 2	Diagnóstico del Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC.	23
Tabla No 3	Cronograma de actividades Proyecto Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC	32
Tabla No 4	Cuadro Capacitaciones dictadas Proyecto Centro de Desarrollo Empresarial piloto SBDC	36
Tabla No 5	Cuadro Programa de Capacitaciones del área de Mercadeo dictadas, Proyecto Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC.	37
Tabla No 6	Cuadro Programa de Capacitaciones del área Contable y Financiera dictadas, Proyecto Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC.	38

LISTA DE GRAFICAS

Grafica No 1	Capacitación Formalización Empresarial.	43
Grafica No 2	Capacitación Gerencia de Empresas.	43
Grafica No 3	Capacitación Obligaciones Formales – Dian 1ra Parte	44
Grafica No 4	Capacitación Obligaciones Formales – Dian 2da Parte.	44
Grafica No 5	Capacitación Servicios Informáticos - DIAN	45
Grafica No 6	Capacitación Gestión del Conocimiento	45
Grafica No 7	Capacitación Fundamentos e Mercadeo	46
Grafica No 8	Capacitación Emprendimiento	46

RESUMEN

El presente informe presenta la descripción del trabajo realizado en la práctica empresarial, cuyo objetivo tiene como fin la presentación de una propuesta de mejoramiento al proceso de trabajo que se realizó en el Centro de Desarrollo Empresarial, con el diagnóstico y la visualización del sistema que se maneja en el lugar de trabajo se identificaron falencias y de acuerdo a esto se da a la necesidad de crear un Programa de Capacitaciones en el que se manejan varias actividades como la gestión para seleccionar el tema a tratar por el capacitador, conseguir el capacitador idóneo que esté vinculado a la Universidad de Pamplona, apoyar en el desarrollo de la capacitación y desarrollar un informe por cada una de las sesiones programadas con sus respectivas evidencias.

ABSTRACT

The formless present presents the description of the work realized in the managerial practice, which aim takes as an end the presentation of an offer of improvement to the process of work that was realized in the Center of Managerial Development, with the diagnosis and the visualization of the system that one handles in the place of work failings were identified and in agreement to this it is given to the need to create a Program of Trainings in which they handle several activities as the management to select the topic to treating for the capacitador, obtaining the suitable capacitador that is linked to the University of Pamplona, resting on the development of the training and developing a report for each of the meetings programmed with his respective evidences.

INTRODUCCIÓN

La Universidad de Pamplona, Universidad Nacional a Distancia UNAD, Alcaldía de Pamplona y Cámara de Comercio son los aliados estratégicos en el Proyecto Piloto del Centro de Desarrollo Empresarial SBDC para la Aceleración Empresarial y la Promoción del Desarrollo agroindustrial; de los municipios de Pamplona, Pamplonita, Mutiscua, Silos, Cácuta, Chitagá, Toledo, Labateca, Cucutilla y Chinácota.

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.

En este informe se detallan las falencias encontradas en las áreas de Gestión del Centro, el cual se enfoca al Plan de Sostenibilidad SBDC para ejecutar actividades de mejora y garantizar un mejor funcionamiento del Centro.

1. INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

1.1. RESEÑA HISTORICA DEL CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL PILOTO SBDC PARA LA ACELERACIÓN EMPRESARIAL Y LA PROMOCIÓN DEL DESARROLLO AGROINDUSTRIAL; DE LOS MUNICIPIOS DE PAMPLONA, PAMPLONITA, MUTISCUA, SILOS, CÁCOTA, CHITAGÁ, TOLEDO, LABATECA, CUCUTILLA Y CHINÁCOTA

HISTORIA DEL SBDC DE EE.UU	EL PROYECTO DE ADAPTACIÓN Y TRANSFERENCIA DEL MODELO DE SMALL BUSINESSDEVELOPMENT CENTER - SBDC EN COLOMBIA-MINCIT.	FUNDACIÓN ECOPETROL PARA EL DESARROLLO REGIONAL FUNDESCAT
<p>La Red SBDC tiene el propósito de extenderse a las Américas para promover la Competitividad dado que la integración económica de estas será importante para el futuro y para competir con Europa y Asia.</p> <p>En 1953 el Congreso crea la Administración Estadounidense de Pequeñas Empresas (SBA), en 1975 se creó el concepto SBDC que fue establecido por dos miembros de la Cámara Nacional de Asesoría quienes</p>	<p>Con esta nueva estrategia, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través de EL 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, de tal forma que se impulse el</p>	<p>La Fundación Ecopetrol para el desarrollo Regional – Fundescat, es coordinador del proyecto Piloto Small BusinessDevelopment Center. Fundescat tiene como objeto la viabilidad social Empresarial y el impulso al desarrollo territorial sostenible, a Través de líneas y</p>

<p>trabajaban en universidades americanas, entendieron que el país se beneficiaría al disponer de un programa empresarial que ofreciera recursos de educación superior, Pymes y Gobiernos. En 1976 se inaugura el Primer Programa Piloto SBDC con ayuda del SBA en California PolitechnicUniversity, en 1977 se crearon SBDCs adicionales, \$350.000 por parte del SBA y cada piloto recibió \$40.000. En 1978 aumentan los fondos del SBA a \$900.000, en 1979 se asignaron 2,4 millones para 16 SBDCs, ubicados dos en California, Georgia, Missouri, Nebraska, New Jersey, Maine, Florida, Arkansas, D.C., Minnesota, Utah, Pennsylvania, Carolina del Sur y Washington.</p> <p>En 1979 se evaluó el Proyecto SBDC, este proyecto tiene un potencial considerable y las encuestas realizadas a los clientes son muy buenas y aumenta el apoyo por parte</p>	<p>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.</p> <p>La apertura de la presente convocatoria y los respectivos instrumentos fueron aprobados en la sesión No. 21 del Consejo Asesor de EL FONDO realizada el 10 de junio de 2014.</p> <p>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” -No. FMI-SBDC016-2015. Entrega de recursos de cofinanciación no reembolsable a</p>	<p>programas que apunten de forma integral a la Educación y la cultura, la competitividad regional, el Fortalecimiento socio empresarial, las microfinanzas, el Fortalecimiento de la ciudadanía y la democracia.</p> <p>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.</p>
--	--	---

<p>del Congreso; el 1979 los SBDCs asesoran 7.000 empresa y capacitan 16.000, en este mismo año se forma la Asociación Estadounidense del SBDCs (ASBDC) Association of Small Business Development Centers. La misión de la ASBDC es representar el interés colectivo de nuestros miembros promoviendo, informando, apoyando y continuamente mejorando a la Red del SBDCs, que ofrece ayuda educativa a nivel nacional para la Pymes contribuyendo así al crecimiento de las economías nacionales, estatales y locales.</p> <p>En 1980 se firma el acta de Small Business Development Centers por el presidente Jimmy Carter; en 1985 los SBDCs estatales crean centros de comercio internacional y centros de tecnología; en 1989 se forma la red de investigación del SBDC.</p> <p>La Universidad de Texas en San Antonio (UTSA), sede de uno de los SBDC más</p>	<p>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.</p> <p>La adaptación de este modelo para Colombia, hace parte de una iniciativa hemisférica para homologar el apoyo a las Mipymes promovido desde la Cumbre de las Américas del 2012 (Cartagena – Colombia). Esta decisión posteriormente se formalizó a través de un Memorando de Entendimiento firmado en la ciudad de Cali en octubre del año 2012, en el marco de la reunión Ministerial denominada “Caminos para la Prosperidad de las Américas”.</p> <p>Dicho documento fue firmado entre el Gobierno Colombiano representado por la</p>	
--	--	--

<p>exitosos de Estados Unidos, ha sido la institución puntera en la promoción y expansión de los SBDC en Latinoamérica y el Caribe.</p> <p>Desde el 2003 y con el apoyo del gobierno de Estados Unidos y organismos como la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID por sus siglas en inglés), Educación Superior para el Desarrollo (HED por sus siglas en inglés), la Organización de los Estados Americanos (OEA), y el Departamento de Estado de Estados Unidos, UTSA ha ayudado a varios gobiernos extranjeros a adaptar, implementar y establecer redes de SBDC en sus respectivos países. Esta asistencia incluye guiar a los gobiernos en el desarrollo de políticas favorables para el sector PYME, ofrecer capacitación para transferir la metodología del modelo SBDC, capacitar a los futuros consultores y</p>	<p>Cancillería y el Gobierno Norteamericano representado por el Departamento de Estado de Estados Unidos.</p> <p>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.</p> <p>El proyecto comenzó en febrero de 2013 con una consulta con actores claves del sector de la PYME que tenía como objetivo generar conocimiento y ganar apoyo para la implementación del programa en el país.</p>	
---	--	--

<p>directores de los centros, recibir profesionales en el SBDC de San Antonio, Texas con el fin de observar de primera mano la operación de los centros, desarrollar estándares de acreditación, crear una asociación de SBDC y visitar los centros establecidos en otros países para mejorar sus operaciones.</p> <p>UTSA seguirá siendo una pieza clave en la expansión, internacionalización y vinculación de los SBDC ya que asistirá a los nuevos centros a colaborar con las agencias de asistencia a la exportación de sus países y facilitará el acceso a SBDCGlobal.com, una plataforma que ayudará a los clientes de SBDC a abrir nuevos mercados, mejorar la competitividad e incrementar las ventas a lo largo de las Américas.</p>	<p>Luego de llevar a cabo las reuniones de consulta en Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla, UTSA ofreció el Diplomado de Certificación para Futuros Asesores y Directores de los Centro de Desarrollo Empresarial que transfirió la metodología SBDC y guio a los participantes en el proceso de desarrollo del plan estratégico y operativo de sus futuros centros.</p> <p>El proyecto SBDC en Colombia es financiado por el Departamento de Estado de Estados Unidos y cuenta con el apoyo de HigherEducationforDevelopment (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.</p>	
---	--	--

CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL PILOTO SBDC PARA LA ACELERACIÓN EMPRESARIAL Y LA PROMOCIÓN DEL DESARROLLO AGROINDUSTRIAL; DE LOS MUNICIPIOS DE PAMPLONA, PAMPLONITA, MUTISCUA, SILOS, CACOTA, CHITAGA, TOLEDO, LABATECA, CUCUTILLA Y CHINÁCOTA

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, Cúcota, Chitagá, Silos, Mutiscua 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.

TRIPLE HÉLISE

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.

UNIVERSIDAD	EMPRESA	ESTADO
<p>La Universidad de Pamplona, representa los aportes en especie que están representados en la asignación de Pasantes mínimo dos por semestre de las Carreras de Ciencias Económicas e Ingenierías durante el año de duración del 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. Universidad Nacional Abierta y a Distancia hace aportes con los espacios físicos para las reuniones, eventos de socialización y capacitaciones.</p>	<p>La Cámara de Comercio de Pamplona, hace aportes al Centro de Desarrollo Empresarial 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.</p>	<p>La Alcaldía de Pamplona y las demás alcaldías de los municipios circunvecinos, Pamplonita, Chinácota, Toledo, Labateca, Cácuta, Chitagá, Silos, Mutiscua y Cucutilla y manifiestan el interés de acompañar y promover la sostenibilidad del Proyecto aportando capital al Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC para la sostenibilidad.</p>

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS DEL CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL PILOTO SBDC PARA LA ACELERACIÓN EMPRESARIAL Y LA PROMOCIÓN DEL DESARROLLO AGROINDUSTRIAL; DE LOS MUNICIPIOS DE PAMPLONA, PAMPLONITA, MUTISCUA, SILOS, CÁCOTA, CHITAGÁ, TOLEDO, LABATECA, CUCUTILLA Y CHINÁCOTA

1.2.1 Misión

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

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

1.2.3.1 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

1.2.3.2 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.

1.2.3.3 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.

1.2.3.4 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

1.2.4.1 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.

1.2.4.2 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.

1.2.5 Ficha Técnica Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC

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

NOMBRE DEL PROYECTO	CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL PILOTO SBDC PARA LA ACELERACIÓN 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.
ENTIDADES SOCIAS	Cámara de Comercio de Pamplona, Universidad Nacional a Distancia, Universidad de Pamplona, Alcaldía de Pamplona.
MUNICIPIOS	Pamplona, Pamplonita, Chinácota, Toledo, Labateca, Cócota, Chitagá, Silos, Mutiscua y Cucutilla.
BENEFICIARIOS	Nivel 1. emprendedores 30% Nivel 2. empresas establecidas 60% Nivel 3. empresas gacela 10%
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

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.

1.3 DIAGNOSTICO 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. Asesoría empresarial gratuita integral, personalizada para el crecimiento y aceleración empresarial.
2. Capacitación empresarial gratuita y especializada para el crecimiento y aceleración empresarial.
3. Gestión integral del SBDC.
4. Plan de desarrollo profesional.
5. Plan de promoción comunicación y mercadeo de SBDC.
6. Plan de sostenibilidad del SBDC.

Tabla N°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.

<p align="center">PLAN DE DESARROLLO PROFESIONAL</p>	<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.
<p align="center">PLAN DE PROMOCIÓN COMUNICACIÓN Y MERCADEO DE SBDC</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reformular estrategias 2. Radio 3. Publicidad impresa 4. Televisión 5. Redes sociales.
<p align="center">PLAN DE SOTENIBILIDAD DEL SBDC</p>	<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.

1.3.1 Análisis Cualitativo Interno del Plan de Capacitaciones y Sostenibilidad del Centro De Desarrollo Empresarial SBDC

El Centro del Desarrollo Empresarial con respecto al Plan de Capacitaciones y el Plan de Sostenibilidad muestra fortalezas que apoyan y así mismo debilidades que afectan el rendimiento del Centro.

Debilidades

- Falta de un orden de planeación establecido para el desarrollo de las capacitaciones colectivas.
- El talento humano del Centro no está capacitado para realizar estas actividades.
- La falta de compromiso e interés por esta actividad han mostrado como resultado la desmotivación e inasistencia de los usuarios del Centro al Programa de Capacitaciones.
- El proyecto Centro de desarrollo Empresarial no cuenta con los recursos para la sostenibilidad de los próximos cuatro años.

Fortalezas

- El centro tiene como uno de los objetivos la formación de empresarios competentes.
- Los aliados estratégicos del Centro apoyan en los espacios e infraestructura para llevar el desarrollo del Plan de Capacitaciones.
- Los aliados estratégicos del Centro cuentan con recurso humano capacitado para el desarrollo del Programa de capacitaciones.
- La Universidad de Pamplona apoya con las pasantes en la Gestión del Centro.

Con el análisis cualitativo interno del Plan de Capacitaciones y Sostenibilidad del Centro de Desarrollo Empresarial se hace resaltar la necesidad de crear el Programa de Capacitación Empresarial para los usuarios del Centro con ciertos parámetros

establecidos para el desarrollo de este, así mismo aprovechar los espacios e infraestructura con los que apoyan los aliados estratégicos al Centro.

El Centro de Desarrollo Empresarial obtuvo el apoyo y acompañamiento de las pasantes de Administración de Empresas en la Gestión del Centro, tanto en la aplicación de diagnósticos a los empresarios y emprendedores como en la socialización y promoción del Proyecto tanto en el municipio de Pamplona como en Silos, Pamplonita y Cácuta.

1.3.2 Análisis Cualitativo Externo del Plan de Capacitaciones y Sostenibilidad del Centro de Desarrollo Empresarial SBDC

El Centro del Desarrollo Empresarial en relación al Plan de Capacitaciones y el Plan de Sostenibilidad, tiene oportunidades que se pueden tomar y amenazas que se pueden contrarrestar para que el impacto no sea mayor.

Oportunidades

- Los aliados estratégicos ofertan diplomados de alta calidad para el apoyo a la sostenibilidad del Centro.
- Apoyo de la Universidad de Pamplona en el Proyecto del Centro de Desarrollo Empresarial.
- Incrementar alianzas estratégicas que aporten a la sostenibilidad del Centro.

Amenazas

- Desconocimiento de los servicios (Programa de Capacitaciones) por parte de los usuarios del Centro.
- Descenso e inasistencia de los beneficiarios al Programa de Capacitaciones.
- Cambios políticos, económicos y/u organizacionales que puedan afectar la operación de aportes al Centro y por ende su sostenibilidad.

En este análisis cualitativo externo del Plan de Capacitaciones y Sostenibilidad del Centro de Desarrollo Empresarial se observa la oportunidad de ofertar al Centro la disponibilidad de los diplomados de alta calidad que tiene la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona que tiene en su portafolio de servicios para el apoyo al Plan de Sostenibilidad. A su vez el apoyo con el talento humano capacitado e idóneo de la Universidad de Pamplona para el desarrollo del Programa de Capacitaciones.

1.4 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.

1.4.1 Director

- Administra los diferentes programas y servicios del centro y sigue los acuerdos cooperativos y reglamentos de la institución anfitriona.
- Promueve los servicios del centro en su región.
- 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.
- Administra los recursos humanos.
- Elabora reportes.

1.4.2 Asesoras

- Dan asesoría y capacitación empresarial enfocada en crear impacto económico.
- Administran los proyectos especiales a los que han sido asignados y atienden sus zonas de cobertura.
- Promueven los servicios del centro a socios de su comunidad y a los beneficiarios potenciales.
- Preparan informes sobre clientes, documentación de capacitación (documentar TODAS las actividades en el software Neoserra).

1.4.3 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.

1.5 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA

Las actividades de apoyo prestadas por los estudiantes en práctica se determinaran de acuerdo a las necesidades del Centro.

Competencias del estudiante-investigadores: Interesado en conocer el entorno económico, social, demográfico y cultural de la ciudad o de la región y de la problemática del sector empresarial de la ciudad o región; líder, propositivo, innovador; con interés por la investigación y el estudio de nuevas tendencias a nivel empresarial; con capacidad de asumir compromisos, retos y desafíos; con competencias en comunicación, venta, negociación, trabajo en equipo, empatía con el personal del CDE y con los usuarios.

1.5.1 Actividades a desarrollar por los estudiantes/practicantes:

- Apoyar a los asesores del 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 investigadores, estudiantes no prestan asesoría, en tal sentido no están autorizados para reportar información al sistema de seguimiento Neoserra.

1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.6.1 Diseño Y Desarrollo Del Programa De Capacitación Del Centro De Desarrollo Empresarial Piloto SBDC

1.6.2 Objetivos

1.6.2.1 objetivo general

Diseñar y Desarrollar el Programa De Capacitación del Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC

1.6.2.2 objetivos específicos

- ✓ Identificar los temas de interés de los empresarios y emprendedores del Centro de Desarrollo Empresarial.
- ✓ Planear el Programa de Capacitación Empresarial para el grupo objetivo.
- ✓ Ejecutar el Programa de Capacitación Empresarial para el grupo objetivo.
- ✓ Integrar a la Universidad de Pamplona, aliado estratégico del Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC.
- ✓ Evaluar y realizar informe del Programa de Capacitación Empresarial.

1.6.3 Justificación

El Proyecto Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC para la Aceleración Empresarial y la Promoción del Desarrollo Agroindustrial, entre sus áreas estratégicas se encuentra el Plan de Capacitaciones del Centro. Las capacitaciones colectivas es uno de los servicios gratuitos que presta el Centro, estas son importantes por lo que las capacitaciones se dan con respecto a las necesidades que tienen los empresarios y emprendedores, este plan busca fortalecer y mejorar las capacidades empresariales de los beneficiarios del Centro, además de esto la creación de un Programa de Capacitaciones para obtener una mejor planeación y control de esta área estratégica, así como la ejecución y evaluación de este.

El Plan de Sostenibilidad es una más de las áreas estratégicas del Centro, la cual es encargada de la sostenibilidad económica del Centro, junto con los aliados estratégicos del municipio de Pamplona quienes aportan en especie apoyo al desarrollo del Proyecto. La Universidad de Pamplona cuenta con una oferta de diplomados de alta calidad para ser dictados a los empresarios y emprendedores para así mismo contribuir al crecimiento de las habilidades y conocimientos empresariales y dar este apoyo a la sostenibilidad del Centro.

1.6.4 Cronograma de actividades.

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

ACTIVIDADES															
RELACIÓN DE ACTIVIDADES	FEBRERO	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO	
	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2
Apoyo a la gestión del Centro.															
Selección y consulta del tema a tratar en cada una de las capacitaciones programadas a dictar acorde con cada una de las áreas de la empresa.															
Selección de los docentes vinculados a la Universidad de Pamplona, que sean idóneos de acuerdo al tema a tratar en la capacitación.															
Apoyo y desarrollo en la capacitación programada y dirigida por el ponente de la Universidad de Pamplona y aplicación del formato de evaluación creado por el Centro.															
Realizar informe detallado de la capacitación dictada.															
Mantener en constante actualización la matriz de seguimiento del Plan de Sostenibilidad SBDC. Entregable: Matriz en Digital															

2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.

2.1 DISEÑO Y DESARROLLO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL DEL CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL PILOTO SBDC

Debido a que el Centro de Desarrollo Empresarial no cuenta con un plan organizado de capacitaciones, ni con los temarios ni ponentes asignados a cada una de las sesiones que se esperan realizar, se propone la creación de un programa de capacitaciones.

La creación de un programa de capacitación es el proceso cuya mayor esencia se enfoca en cultivar y promover el desarrollo del conocimiento en determinada área, también utilizado como elemento estratégico no solo para quien se encarga de aplicar la capacitación sino del beneficiario, quien recibe la capacitación que en este caso son los emprendedores y empresarios registrados como contacto y cliente en el Centro. Realizar el programa de capacitaciones contribuye al reconocimiento del Centro y a la participación de la Universidad de Pamplona en el proyecto, principalmente a promover el desarrollo y profundización de los conocimientos de los participantes. Para esto se considera realizar el Programa de Capacitaciones el cual, ya están asignadas las fechas a llevarse a cabo esta actividad que da lugar a todos los días jueves en el auditorio de la UNAD de Pamplona.

Para el Programa de Capacitación se deben de llevar una serie de pasos para la programación de cada una de ellas.

✓ Paso 1: Identificación de las necesidades del grupo objetivo

El grupo objetivo son los usuarios del Centro, quienes son los empresarios y emprendedores de todos los sectores de la economía, sean o no población vulnerable, estudiantes con emprendimientos o empresas en cualquier nivel de desarrollo.

Las empresas que ingresan al Centro pueden ser formales o informales, se busca que a través del proceso de acompañamiento y asesoría las empresas informales avancen en su proceso de formalización.

Clasificación de los usuarios:

- **Nivel 1: Emprendedores.** Estos usuarios necesitan información básica sobre cómo iniciar un negocio (el proceso, los requerimientos y la inversión necesaria en términos de tiempo y dinero). Si el emprendedor tiene una idea de negocio específica y concreta, también necesitará la asistencia de los Centros para la valoración o evaluación de su viabilidad.
- **Nivel 2: Negocios establecidos.** Estos clientes han establecido empresas y acuden al Centro por tres (3) razones: Están buscando oportunidades o formas de expandir o mejorar sus negocios; tienen un problema específico o necesidad que debe ser resuelta; o están atravesando por una crisis y necesitan ayuda inmediata. Estos clientes necesitan servicios de asesoría rápidos y profesionales, los cuales, en muchas ocasiones se pueden complementar con capacitación y asistencia en investigación de mercados.
- **Nivel 3: Gacelas.** Mipymes establecidas con alto potencial de crecimiento; necesitan asistencia para aprender a gestionar un negocio que está creciendo rápido convirtiéndose en una empresa de mayor tamaño.

La segmentación de los usuarios permite identificar el tipo de usuario 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, inversión, entre otros.

Pasó 2: Planeación de la capacitación.

El Programa de Capacitación es la estructuración de las actividades que permiten el aprendizaje empresarial. Para esto se debe realizar una selección y consulta del tema a tratar en cada una de las capacitaciones programadas a dictar acorde con cada una de las áreas de la empresa.

Tabla N°4. Cuadro Capacitaciones dictadas Proyecto Centro de Desarrollo Empresarial piloto SBDC

ÁREA DE FIANZAS
Normas Internacionales de Información Financiera. (NIIF)
Obligaciones Formales - DIAN
Formalización Empresarial
ÁREA DE MERCADEO
Servicios Informáticos – Plataforma MUISCA
Gestión del Conocimiento
Fundamento de Mercadeo
Emprendimiento
Servicio al cliente
Gerencia de Empresas
Herramientas de Emprendimiento

Selección de los docentes vinculados a la Universidad de Pamplona, que sean idóneos de acuerdo al tema a tratar en la capacitación.

Con la ayuda de la información suministrada por los directores de las facultades de la Universidad, se hace el contacto a los que en este caso serían los ponentes de la capacitación programada.

Asignación del día programado al ponente a desarrollar la capacitación.

Tabla N°5. Cuadro Programa de Capacitaciones del área de Mercadeo dictadas, Proyecto Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC.

ÁREA DE MERCADEO			
TEMA PRESENTADOS	CAPACITADOR	FACULTAD O ENTIDAD	FECHA
Servicios Informáticos – Plataforma MUISCA	Dora Marcela Parra – Delegada de la DIAN Pamplona	DIAN Sede Pamplona	Jueves 12 de Mayo de 2016
Gestión del Conocimiento	Mg. YymmySydney Estévez Carvajal.	Ciencias Económicas y Empresariales	Jueves 19 de Mayo de 2016
Fundamentos de Mercadeo	Especialista Fernando Brand Cámara	Ciencias Económicas y Empresariales	Jueves 02 de Junio de 2016
Emprendimiento	José Ramón Isidro Líder Centro de Incubadora de Empresas – Unidad de Emprendimiento	Ciencias Económicas y Empresariales	Jueves 09 de Junio de 2016
Servicio al Cliente	Liliana Carolina Ferreira – Asesora Junior	Centro de Desarrollo Empresarial	Jueves 31 de marzo de 2016
Gerencia de Empresas	Judith Lorena Bautista - AseroraSenior	Centro de Desarrollo Empresarial	Jueves 14 de Abril de 2016
Herramientas de Emprendimiento	Linned Torres – Asesora Junior	Centro de Desarrollo Empresarial	28 de Marzo de 2016

Tabla N°6. Cuadro Programa de Capacitaciones del área Contable y Financiera dictadas, Proyecto CCentro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC.

ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA			
TEMA A PRESENTAR	CAPACITADOR	FACULTAD O ENTIDAD	FECHA
Normas Internacionales de Información Financiera. (NIIF)	Mg. Ricardo Ivan Guerrero Ragua. Contador Público, Especialista Auditoría Externa y Revisoría Fiscal. Magister en Política Tributaria.	Ciencias Económicas y Empresariales	Jueves 26 de Mayo de 2016
Obligaciones Formales - DIAN	Gerardo Jojoa – Director DIAN Pamplona	DIAN Pamplona	Jueves 28 de Abril de 2016
Formalización Empresarial	Carlos Humberto Solano – Director Cámara de Comercio Pamplona	Cámara de Comercio Pamplona	Jueves 07 de Abril de 2016

Capacitaciones a dictar.

JULIO

Estados Financieros	Docente Universidad de Pamplona	Jueves 08 de Julio de 2016
¿Cómo tener buen manejo de las finanzas?	Docente Universidad de Pamplona	Jueves 15 de Julio de 2016
Accesibilidad a un crédito bancario.	Docente Universidad de Pamplona	Jueves 22 de Julio de 2016
Administración del Dinero (efectivo) en la empresa (Cash Flow)	Docente Universidad de Pamplona	Jueves 29 de Julio de 2016

AGOSTO

Liderazgo e Inteligencia Emocional	Docente Universidad de Pamplona	Jueves 04 de Agosto de 2016
Planeación Estratégica	Docente Universidad de Pamplona	Jueves 11 de Agosto de 2016
Enfoque a Mercado y Competencia.	Docente Universidad de Pamplona	Jueves 18 de Agosto de 2016
Investigación de Mercados	Docente Universidad de Pamplona	Jueves 25 de Agosto de 2016

SEPTIEMBRE

Habilidades Gerenciales	Docente Universidad de Pamplona	Jueves 01 de Septiembre de 2016
Manejo de Relaciones Laborales	Docente Universidad de Pamplona	Jueves 08 de Septiembre de 2016
Medición de Clima Laboral	Docente Universidad de Pamplona	Jueves 15 de Septiembre de 2016
Coaching	Docente Universidad de Pamplona	Jueves 22 de Septiembre de 2016
Productividad Empresarial	Docente Universidad de Pamplona	Jueves 29 de Septiembre de 2016

OCTUBRE

Control de Calidad	Docente Universidad de Pamplona	Jueves 06 de Octubre de 2016
---------------------------	---------------------------------	------------------------------




Pasó 3: Ejecución del Programa de Capacitaciones

El protocolo con los que se manejan las capacitaciones, la selección de la técnica a desarrollar por cada capacitador, organización de la sesión de aprendizaje y los materiales que se utilizara. Enfocar y sensibilizar a los participantes con respecto a la creación y fortalecimiento de la idea de negocio, motivar e involucrar a los participantes, establecer una buena comunicación con los participantes y entender y mantener el control del grupo.

Pasó 4: Evaluación de Resultados

Para constatar si las necesidades del grupo objetivo están siendo atendidas se planteó realizar una evaluación que permitirá medir los resultados del Programa de Capacitaciones.

Formato Evaluación Plan de Capacitación

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. <u>Sesión</u>	
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:		

Pregunta 1. ¿Cómo se identifica con el proceso de Capacitación que ha recibido durante el desarrollo del proyecto?

Pregunta 2. ¿Cómo le ha parecido la logística de los eventos realizados (material, preparación, lugar)?

Pregunta 3. ¿Cómo le ha parecido el desempeño de los facilitadores al momento de desarrollar los eventos de capacitación? (dominio del tema, preparación y desarrollo del tema)?

Pregunta 4. ¿Cómo se siente con la metodología utilizada por el facilitador para su aprendizaje?

Pregunta 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?

Pregunta 6. EL capacitador o facilitador: Al explicar una técnica o tema, dijo, ¿cuándo utilizarla, los pasos a seguir y los errores que hay que evitar?

Pregunta 7. EL capacitador o facilitador: ¿Aclaro dudas, señalo los errores o confusiones y recompensó los aciertos con gestos o palabras, de manera inmediata?

Pregunta 8. EL capacitador o facilitador: ¿Se dirigió por su nombre a los participantes, los observo durante la conferencia y escucho sus preguntas?

Pregunta 9. EL capacitador o facilitador: ¿Utilizó un lenguaje, un ritmo de exposición, un tono de voz y un volumen apropiado?

Pregunta 10. EL capacitador o facilitador: ¿Proyectó una imagen agradable, despertó y mantuvo el interés durante la conferencia?

Pregunta 11. ¿Asistiría a otra conferencia con el mismo instructor?

Pregunta 12. ¿Cómo calificaría el desempeño en general del EL capacitador o facilitador?

2.2 Tabulación de las evaluaciones de las capacitaciones realizadas.

Gráfico N°1. Capacitación Formalización Empresarial.

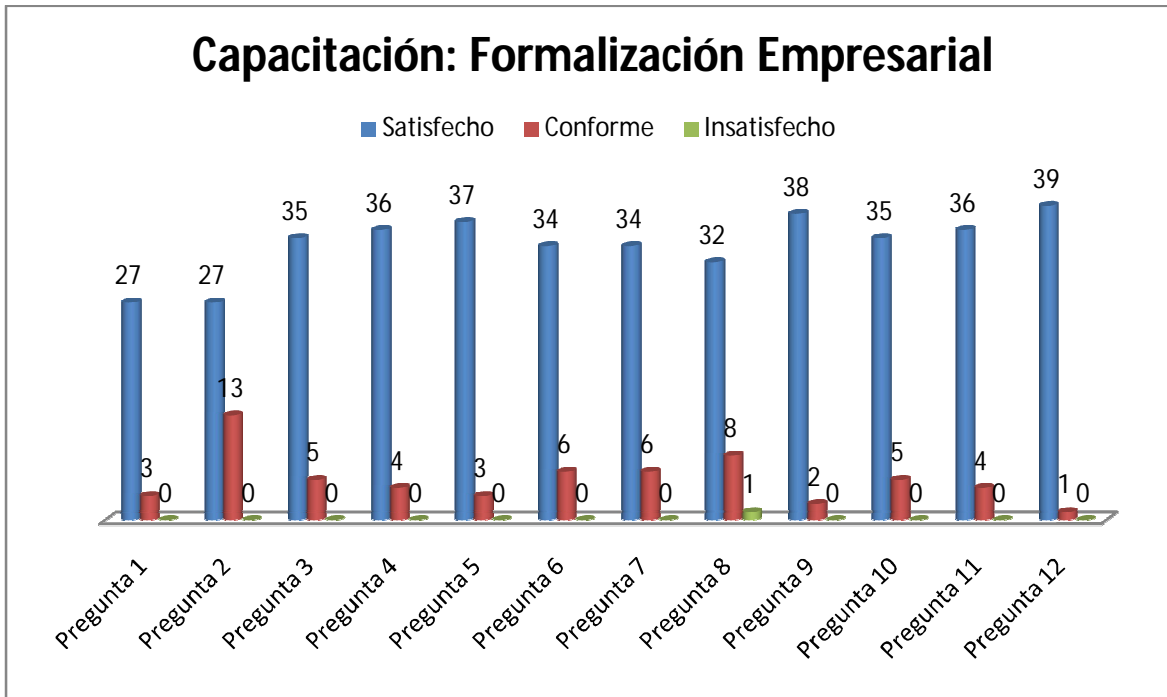


Gráfico N°2. Capacitación Gerencia de Empresas.

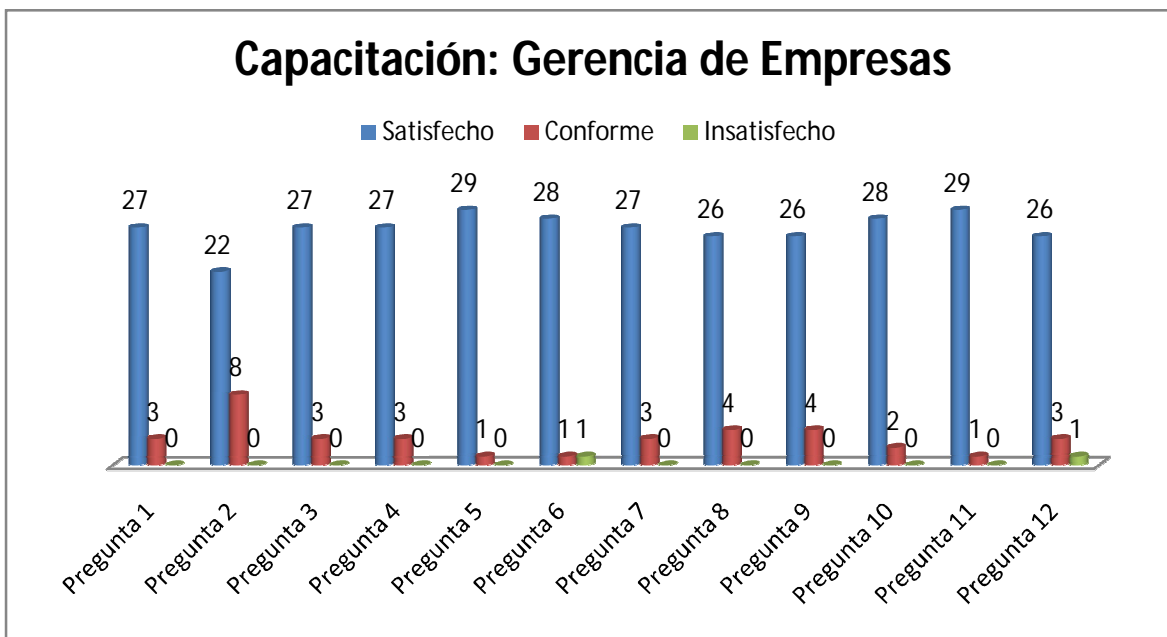


Gráfico N°3..

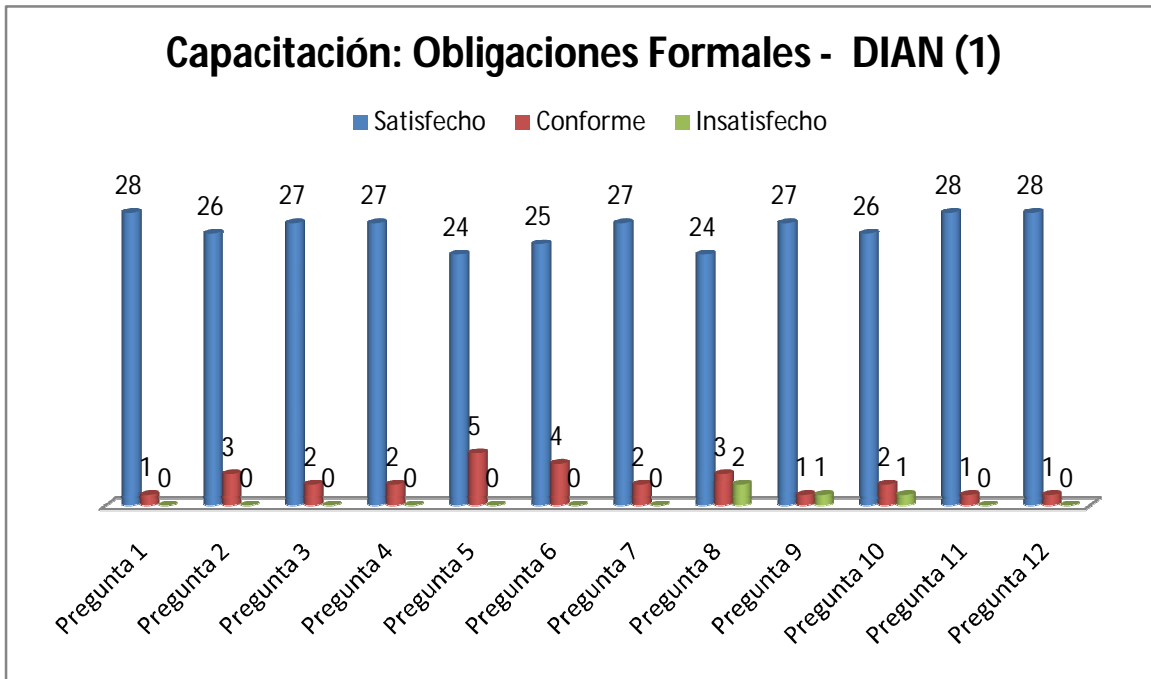


Gráfico N°4. Capacitación Obligaciones Formales – Dian 2da Parte.

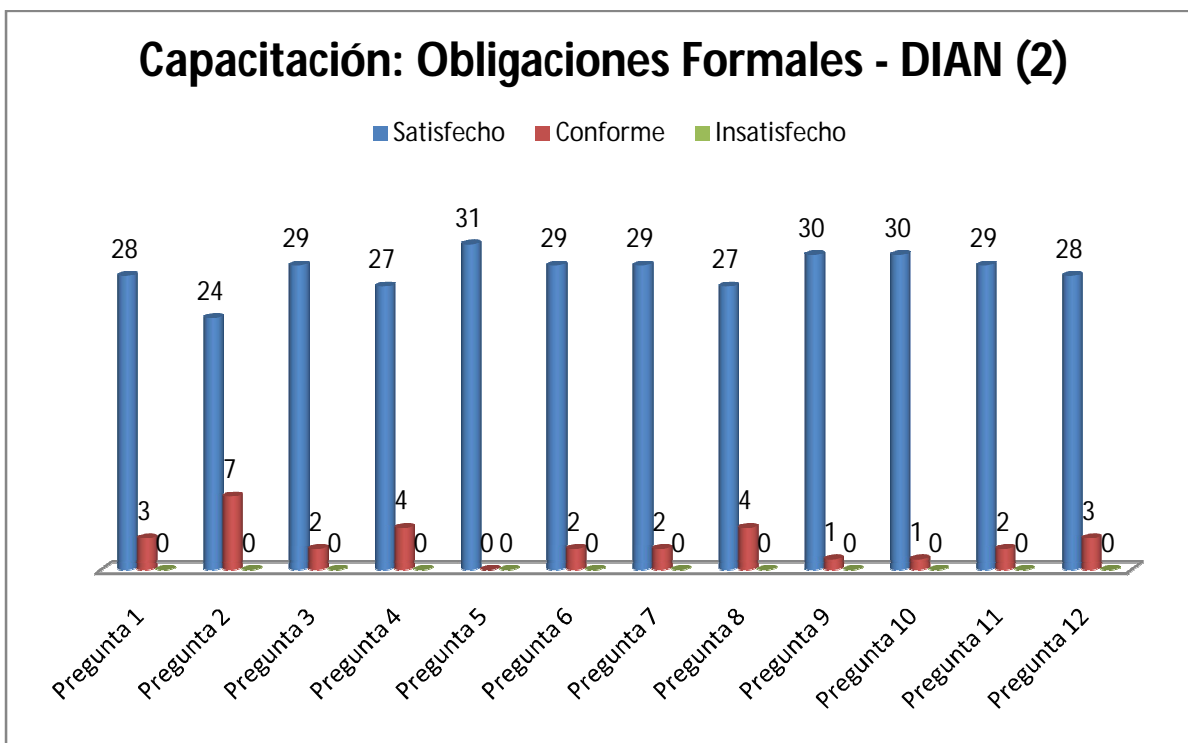


Gráfico N°5. Capacitación Servicios Informáticos - DIAN

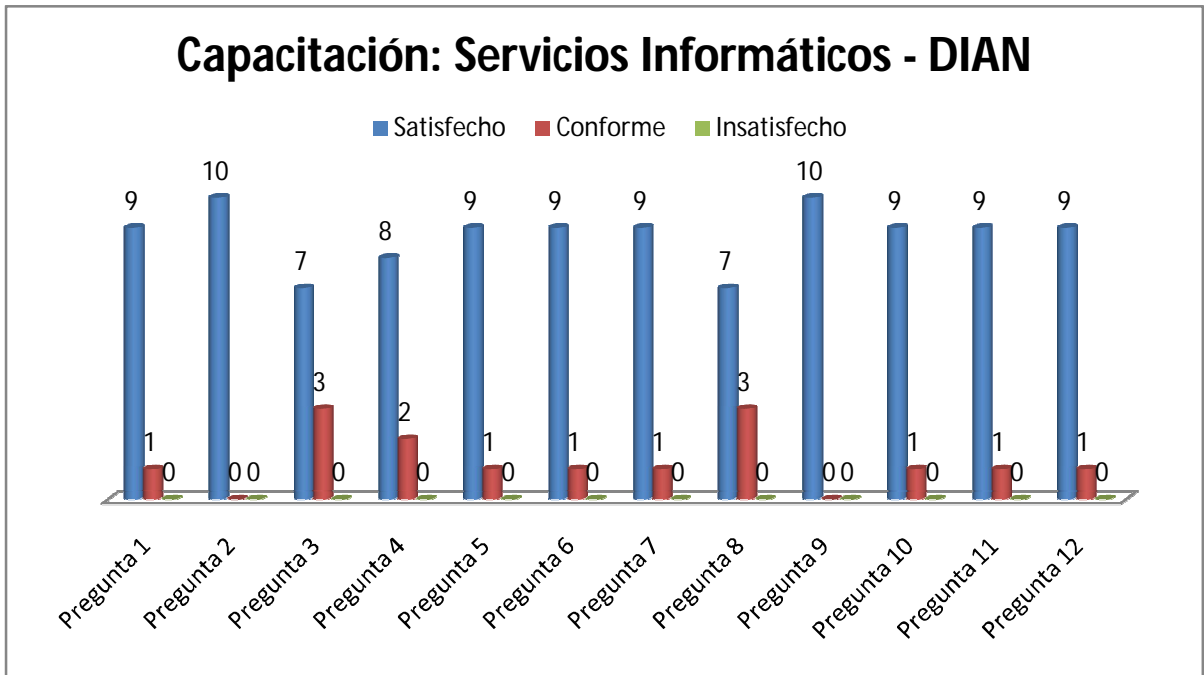


Gráfico N°6. Capacitación Gestión del Conocimiento

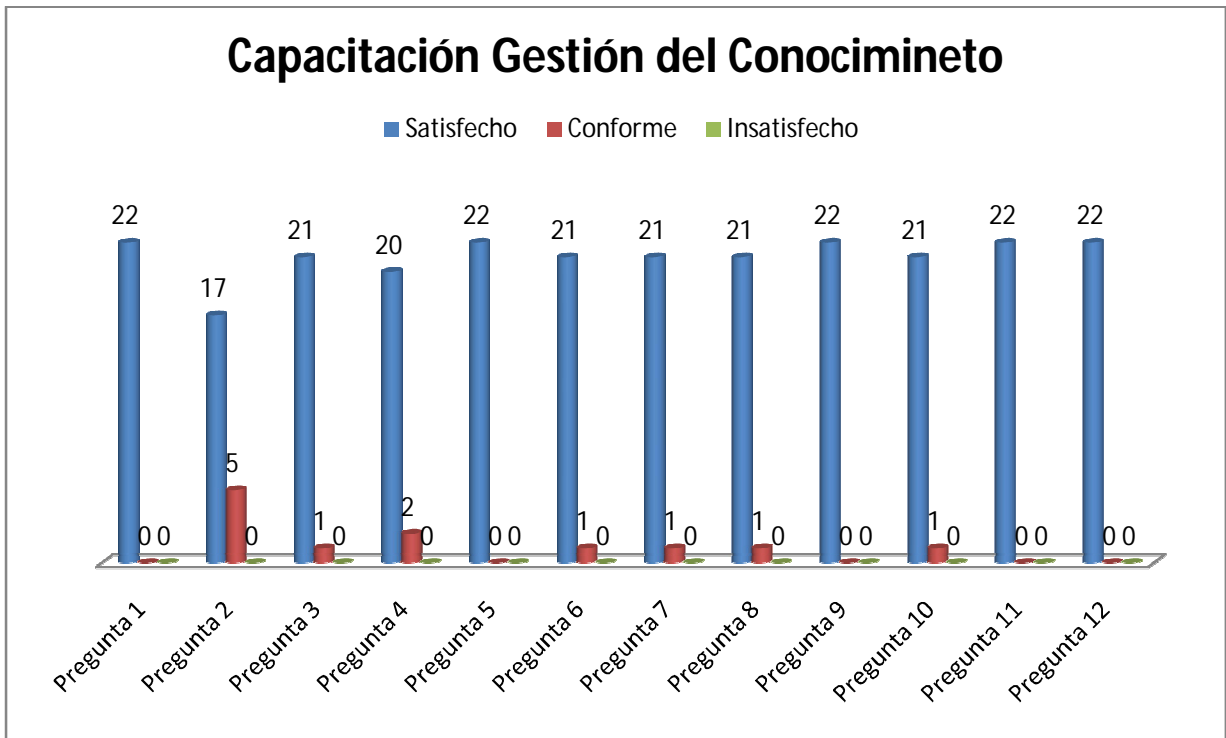


Gráfico N°7. Capacitación Fundamentos e Mercadeo

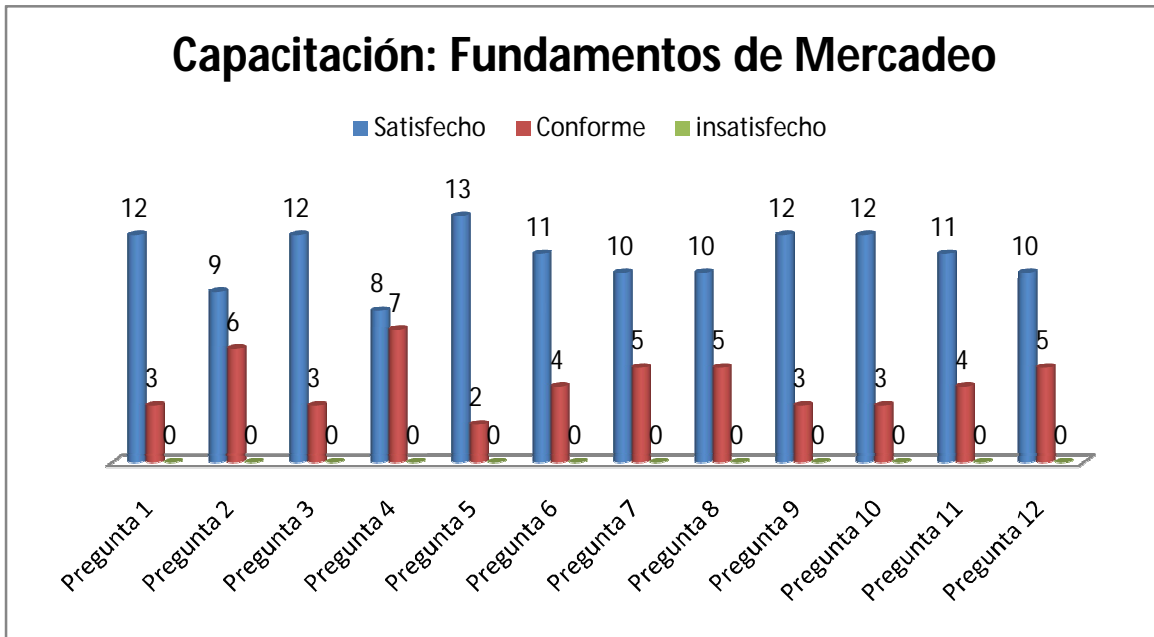
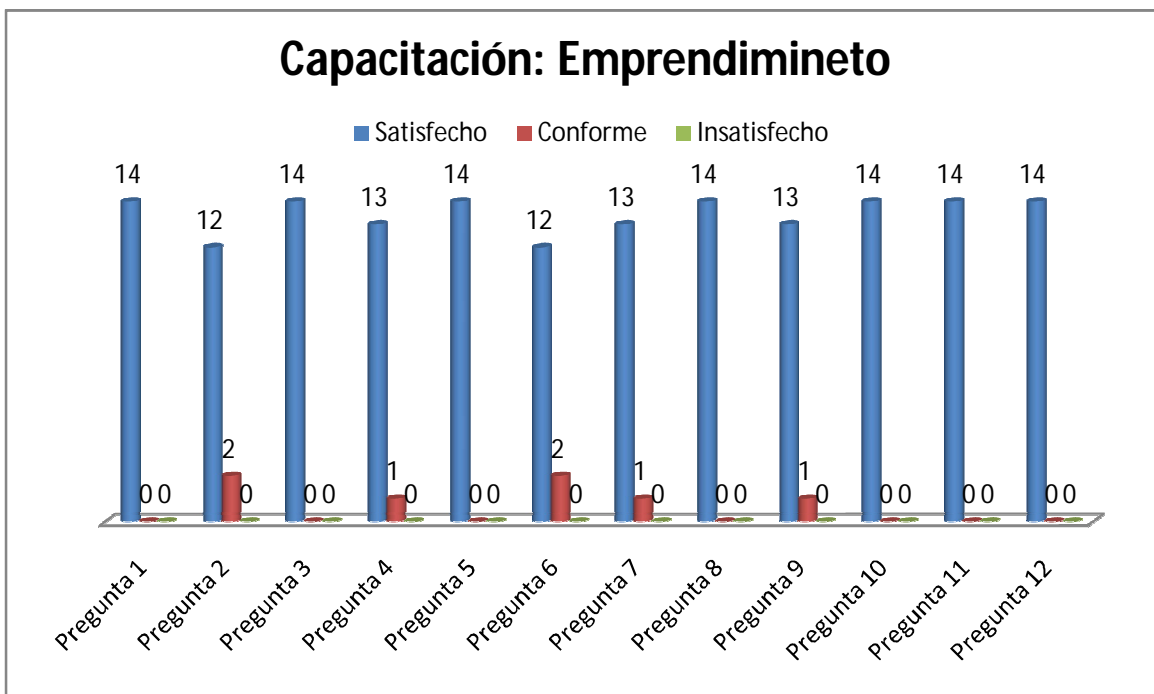


Gráfico N°8. Capacitación Emprendimiento



La anterior visualización de la tabulación de las evaluaciones de las capacitaciones dictadas hasta la fecha, se observa que más del 70% de los usuarios beneficiarios del servicio de Capacitaciones del centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC culminan cada capacitación recibida con un nivel de Satisfacción por la sesión.

Paso 5: Informes Plan de Capacitaciones

Realizar informe detallado de la capacitación dictada, metodología utilizada, materiales utilizados, anexando las evidencias de fotos, listado de asistencia de los participantes a la capacitación, diapositivas utilizadas e invitación a la capacitación.

Cada informe ha de tenerse de forma impresa para que pueda ser objeto de uso de evidencia de la prestación del servicio de las Capacitaciones para las autoridades que coordinan y supervisan cada proceso realizado por el Centro, siendo este informe más detallado y con una descripción más específica.

Cada informe de capacitación se realizó de manera individual, en la que describe:

- Nombre del ciclo de las capacitaciones.
- Nombre de la sesión o tema a tratar en la capacitación.
- Descripción de la capacitación (Ponente, lugar donde se realizó la capacitación, municipio, hora y total de asistentes).
- Metodología (Descripción del desarrollo de la capacitación, material multimedia utilizado y alcance de la capacitación).
- Evidencias (Listado de asistencia, fotos, presentación de las diapositivas y demás material utilizado e Invitación a cada sesión).

Cada uno de los informes se realizó de manera individual y por meses de Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio, impreso y archivado en carpeta para su debida presentación. Cada una de las capacitaciones está organizada con lo siguiente:

- Cuadro de registro de las capacitaciones.

- Informe generado del Neoserra de los asistentes a la capacitación.
- Informe de la metodología utilizada.
- Invitación de la capacitación.
- Diapositivas y material utilizado en cada capacitación.
- Lista de asistencia.
- Fotos de la capacitación.
- Evaluaciones de la capacitación.
- Caracterización de los usuarios emprendedores.

2.3 APOYO AL PLAN DE SOSTEIBILIDAD DEL CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL PILOTO SBDC

2.3.1 OBJETIVOS

2.3.1.1 Objetivo General

Apoyar el Plan de Sostenibilidad del Centro de Desarrollo Empresarial Piloto SBDC.

2.3.1.2 Objetivos Específicos

- ✓ Dar a conocer al Centro la oferta de Diplomados de alta calidad que ofrece la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona.
- ✓ Mantener en constante actualización la matriz de convocatorias del Plan de Sostenibilidad SBDC.
- ✓ Apoyar a la gestión del Centro.

2.4 DESARROLLO DEL APOYO AL PLAN DE SOSTENIBILIDAD DEL CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL PILOTO SBDC

2.4.1 Diplomados de alta calidad para el Centro de Desarrollo Empresarial.

La Universidad de Pamplona como aliado estratégico del centro de desarrollo empresarial Piloto SBDC, siendo más específicos, la Facultad de Ciencia Económicas y Empresariales tiene en su disposición tres diplomados de alta calidad para que puedan hacer uso de estos como una estrategia de sostenibilidad para el Centro y de apoyo a los empresarios y emprendedores beneficiarios del Centro. La oferta de los Diplomados es la siguiente:

2.4.1.1 Ficha Técnica Alta Gerencia

INFORMACIÓN GENERAL
Nombre del Evento Diplomado Alta Gerencia
Docente Solicitante Javier Mauricio GarciaMogollon
Departamento o instancia al que se adscribe la actividad Administración
Facultad o Dependencia Ciencias Económicas y Empresariales
Descripción de la Actividad Diplomado
Objetivos
El diplomado en Alta Gerencia, tiene como objetivo formar gerentes y consultores con capacidad para: diagnosticar, planificar direccionar y gerencia, integralmente las organizaciones, desde una postura estratégica y prospectiva; asimismo, el estudiante o profesional podrá responder a las necesidades del entorno; este ejercicio práctico tiene como finalidad fortalecer los procesos de toma de decisiones para lograr la productividad y competitividad de las organizaciones en el contexto empresarial colombiano. En este ejercicio los estudiantes de diplomado entran interviniendo de manera práctica una organización a través de herramientas gerenciales formulando un plan estratégico.
A quien va dirigido
Estudiantes de Administración de Empresas y de Administración de sistemas Informáticos, de últimos semestres quienes lo quieran realizar como opción de

grado deben cumplir con el requisito de tener matriculada la Asignatura Trabajo de Grado.

Personas externas con un nivel técnico o Tecnólogo en el área, que quieran realizarlo para su crecimiento Profesional.

CONTENIDOS: UNIDADES, MÓDULOS, TEMAS Y SUBTEMAS.

Nombre del Módulo	Descripción del Módulo	N° de Horas
GERENCIA ESTRATÉGICA	<ul style="list-style-type: none"> • Origen de la Gerencia, de la estrategia y la planeación. • Escuelas y Modelos de planeación Estratégica. • Intención Estratégica: Misión y Visión. Diagnostico Estratégico. Sistema Integrado de Gestión en la Gerencia. Indicadores de Gestión. • Plan de Acción. Tablero de Comando Integral. Seguimiento y Evaluación de las Estrategias 	15
GERENCIA FINANCIERA.	<ul style="list-style-type: none"> • Finanzas. • Gerencia financiera entrada proceso salida. • Balance general. • Estado de resultados. Análisis vertical. • Análisis horizontal. • Razones e indicadores financieros. • Indicadores de liquidez. • Indicadores de actividad. • Indicadores de rentabilidad. • Indicadores de endeudamiento. • Valor económico agregado. • Calculo del verdadero costo de capital Alternativas para el mejoramiento del Eva 	15
GERENCIA MERCADEO & ANÁLISIS COMPETITIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción & Antecedentes Generalidades. • Plan Estratégico. • Planteamiento & Objetivos. • Proceso General Simplificado de Formulación de Estrategia. • Organización del proceso. • Evaluación de estrategia actual y fijación de metas. • Análisis externo y análisis interno. 	15

	<p>Desarrollo de alternativas estratégicas. Selección y formulación de estrategia. Desarrollo del plan estratégico de Mercadeo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de estrategia de Mercadeo, Control estratégico. 	
GERENCIA PRODUCCIÓN & SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción a la gestión de la producción. • Estructura en los procesos de producción. • Sistemas y tipos de producción. • Estrategia de Operaciones y Productividad. • Análisis cualitativos. • Modelos cualitativos. • Regresión lineal. • Determinación de la capacidad de producción. • Calculo de Factores de Producción. • Operaciones logísticas. 	15
ANÁLISIS TALENTO HUMANO & CULTURA CORPORATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Rol del consultor. • Análisis cargos. • Competencia. • Retribuciones. • Selección. • Entrevista. • Cohaching. • Gerente global. 	15
ANÁLISIS ENTORNO ECONÓMICO NACIONAL E INTERNACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia del estudio del entorno económico externo. • La Unión Europea. Asia (excluido Japón). Latinoamérica. • Datos de países latinoamericanos. • La tasa de desempleo. • La tasa de inflación. • El corto plazo, el mediano plazo y el largo plazo. 	15
PLANES TÁCTICOS & OPERATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso de formulación de estrategias. • La naturaleza del análisis y la elección de estrategias. • El proceso para generar y elegir estrategias. • Selección y análisis de opciones macro estratégicas. • Plan operativo. 	15

	<ul style="list-style-type: none"> • Grafico Proceso del Plan Operativo. Prospectiva. • La prospectiva ante la realidad de la estrategia. • Actitud frente al futuro. • Que es planificación prospectiva. Proceso de comprensión. • Síntesis creativa y argumentativa Micmac. 	
INDICADORES GESTIÓN & BALANCED SCORECARD	<ul style="list-style-type: none"> • Naturaleza de los indicadores de gestión. Indicadores de Gestión y BalancedScorecard. • Aplicación de BalancedScorecard a una empresa. • Patrones para la especificación de indicadores. • Esquema de BSC. Construcción del BSC. • Análisis e interpretación de mapa estratégico. 	15
PRESUPUESTO		
Número estimado		Valor matrícula diplomado
Estudiantes		1.378.908
Egresados		1.378.908
Profesionales		2.5 SMLV

2.4.1.2 Ficha Técnica Diplomado Gestión Administrativa

INFORMACIÓN GENERAL		
Nombre del Evento Diplomado Gestión Administrativa Financiera y Contable		
Docente Solicitante Edwin Omar Jaimes Rico		
Departamento o instancia al que se adscribe la actividad Administración y Contaduría Pública		
Facultad o Dependencia Ciencias Económicas y Empresariales		
Descripción de la Actividad Diplomado	Intensidad 120 Horas	
Objetivos		
Ampliar los conocimientos adquiridos durante el transcurso de la carrera de los Administradores y Contadores a través del desarrollo de los seminarios que profundizan las áreas administrativas, Financieras y Contables		
A quien va dirigido		
Estudiantes de Administración de Empresas, Administración de sistemas Informáticos, y Contaduría Pública de últimos semestres, quienes lo quieran realizar como opción de grado, deben cumplir con el requisito de tener matriculada la Asignatura Trabajo de Grado. Además lo pueden realizar personas externas con un nivel Técnico o Tecnólogo en el área, para su crecimiento Profesional.		
CONTENIDOS: UNIDADES, MÓDULOS, TEMAS Y SUBTEMAS.		
Nombre del Módulo	Descripción del Módulo	N° de Horas
GERENCIA ESTRATÉGICA	<ul style="list-style-type: none"> • Origen de la Gerencia, de la estrategia y la planeación. • Escuelas y Modelos de planeación Estratégica. • Intención Estratégica: Misión y Visión. Diagnostico Estratégico. • Sistema Integrado de Gestión en la Gerencia. Indicadores de Gestión. • Plan de Acción. Tablero de Comando Integral. Seguimiento y Evaluación de las Estrategias 	15
GERENCIA FINANCIERA.	<ul style="list-style-type: none"> • Finanzas. • Gerencia financiera entrada 	15

	<ul style="list-style-type: none"> proceso salida. • Balance general. • Estado de resultados. Análisis vertical. • Análisis horizontal. • Razones e indicadores financieros. • Indicadores de liquidez. • Indicadores de actividad. • Indicadores de rentabilidad. • Indicadores de endeudamiento. • Valor económico agregado. • Calculo del verdadero costo de capital Alternativas para el mejoramiento del Eva 	
GERENCIA TALENTO HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> • Rol del consultor, Análisis cargos, Competencia, Retribuciones, Selección, Entrevista, Cohaching, Gerente global. 	15
GERENCIA DEL MARKETING	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción & Antecedentes Generalidades. Plan Estratégico. • Planteamiento & Objetivos. • Proceso General Simplificado de Formulación de Estrategia. • Organización del proceso. • Evaluación de estrategia actual y fijación de metas. • Análisis externo y análisis interno • Desarrollo de alternativas estratégicas. • Selección y formulación de estrategia. • Desarrollo del plan estratégico de Mercadeo. • Implementación de estrategia de Mercadeo, Control estratégico. 	15
GERENCIA TRIBUTARIA	<ul style="list-style-type: none"> • Practica de Declaraciones de Renta Personas Naturales y Asimiladas No Obligadas a Llevar Contabilidad. 	15
NORMAS INTERNACIONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Recuento de la situación internacional de las normas. • Estado actual de las NIIF en Colombia. • Explicación de los conceptos 	15

	fundamentales de NIIF. <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de los estados financieros bajo NIIF • Taller práctico marco conceptual NIIF 2 	
COSTOS Y PRESUPUESTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de costos • Elementos del costo de producción • Contabilización de los costos • Relación Costo Volumen Utilidad • Costos ABC. • Presupuesto Maestro 	15
TRABAJO DE GRADO	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo, seguimiento y revisión del Trabajo de Grado el cual se debe sustentar en una fecha posterior al seminario 	15
PRESUPUESTO		
Número estimado		Valor matrícula diplomado
Estudiantes		1.378.908
Egresados		1.378.908
Profesionales		2.5 SMLV

2.4.1.3 Ficha Técnica Diplomado Normas Internacionales de Información Financiera.

INFORMACIÓN GENERAL		
Nombre del Evento Diplomado Introductorio Normas Internacionales		
Docente Solicitante Juan Manuel Villamizar Ramírez		
Departamento o instancia al que se adscribe la actividad Contaduría Pública		
Facultad o Dependencia Ciencias Económicas y Empresariales		
Descripción de la Actividad Diplomado		
Objetivos		
El diplomado denominado Introductorio a las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF-IFRS pretende dotar a los estudiantes en los aspectos técnicos más relevantes que incluye la elaboración, medición y revelación de la información financiera frente a las NIIF/IFRS con enfoque PYMES		
Objetivos Específicos		
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar los conceptos vigentes sobre las NIIF para PYMES. • Propiciar la comprensión, interpretación de las NIIF para su correcta implementación y aplicación, especialmente en empresas PYMES, por ser las más representativas del país. • Promover la transparencia y la calidad de la información financiera. • Proporcionar claridad sobre los cambios que se requieren en la regulación local para adoptar la NIIF para PYMES emitida por IASB 		
A quien va dirigido		
Estudiantes de Contaduría Pública de últimos semestres quienes lo quieran realizar como opción de grado deben cumplir con el requisito de tener matriculada la Asignatura Trabajo de Grado. Personas externas con un nivel técnico o Tecnólogo en el área, que quieran realizarlo para su crecimiento Profesional.		
CONTENIDOS: UNIDADES, MÓDULOS, TEMAS Y SUBTEMAS.		
Nombre del Módulo	Descripción del Módulo	N° de Horas
MATEMATICAS FINANCIARA APLICADA A LAS NIIF	<ul style="list-style-type: none"> • Intereses • Valor presente • Valor futuro • Tasas nominales, efectivas y equivalentes • Anualidades • Valor presente neto • TIR 	15

MARCO CONCEPTUAL	<ul style="list-style-type: none"> • Evolución de la norma • Conceptos • Marco normativo • Clasificación en grupos • Generalidades • Estados financieros • Políticas contables 	15
INSTRUMENTOS FINANCIEROS	<ul style="list-style-type: none"> • Generalidades • Principales instrumentos financieros • Reconocimiento inicial y posterior • Contabilización • Taller 	15
OTROS ACTIVOS Y PASIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Generalidades • Diferentes grupos • Tratamiento contable • Efecto de los estados financieros • Balance de apertura 	15
NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORIA	<ul style="list-style-type: none"> • Evolución de la norma • Conceptos • Marco normativo • Plan de Auditoria 	15
TRIBUTARIA	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos generales • IVA • Retención en la fuente • Renta • Casos prácticos 	15
COSTOS Y PRESUPUESTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Generalidades de costos • Clasificación de los costos • Sistemas de acumulación de costos. • Presupuesto maestro 	15
FINANZAS	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis financiero aplicado • Apalancamiento • Puntos de equilibrio • Flujo de efectivo • Presupuesto de efectivo 	15
PRESUPUESTO		
Número estimado		Valor matrícula diplomado
Estudiantes		1.378.908
Egresados		1.378.908
Profesionales		2.6 SMLV

2.5 Matriz de Oportunidades.

La matriz de seguimiento consiste en mantener la actualización de la información que esta contiene en cuanto a las convocatorias o Matriz de Oportunidades para la presentación de proyectos que contribuyan al desarrollo empresarial o social para el fortalecimiento de las comunidades con más pobreza. Con esta matriz se ha socializado los proyectos más oportunos e importantes en varios eventos de socialización del Centro, incentivando a las personas a la creación de un proyecto con su debida explicación los aspectos más interesantes como las diferentes áreas de oportunidad en donde pueden participar, así mismo lo que se oferta y los recursos con los que se financiara cada proyecto, las fechas de apertura y cierre de las convocatorias.

2.6 Apoyo a la Gestión del Centro de Desarrollo Empresarial

- ✓ **Aplicación de diagnósticos:** El diagnóstico del Centro de Desarrollo Empresarial va dirigido a los empresarios y emprendedores del proyecto piloto mediante el Ministerio de Industria y Comercio. Este diagnóstico se aplica en el momento en que el empresario o emprendedor después de conocer y socializar lo que es y de lo que trata el proyecto decide hacer parte de este, de ahí se crea como contacto mediante la ficha de contacto y seguidamente se aplica el diagnóstico.
- ✓ **Promoción del Proyecto:** La promoción del proyecto consistió en realizar una salida en los que se buscaron nuevos clientes empresarios, dirigirse hasta el establecimiento y socializar la temática del proyecto y sus beneficios.

CONCLUSIONES

Se diseñó y ejecuto el Programa de Capacitaciones para el área estratégica del Centro de Desarrollo Empresarial.

Se apoyó al Centro de Desarrollo Empresarial Pamplona por parte de la Universidad.

Con la herramienta de evaluación implementada se observó que más del 70% de las capacitaciones dictadas fueron satisfactorias para los empresarios y emprendedores.

Se dio a conocer la oferta de diplomados de alta calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales para apoyo al Plan de Sostenibilidad del Centro.

RECOMENDACIONES

Mayor compromiso y presencia por parte del Centro al servicio de las Capacitaciones Colectivas.

Capacitar el talento humano del Centro para ser más competentes y responder a las actividades del Centro.

Mejoramiento de planeación y organización de las áreas estratégicas del Centro.

Tener en cuenta a todos los aliados estratégicos para tener nuevas opciones que apoyen al Plan de Sostenibilidad del Centro.

Para el Centro de Desarrollo Empresarial es fundamental prestar atención al ambiente interno que se maneja en el lugar de trabajo, tener en cuenta la opción de incluir a una asesora más al Proyecto ya que no es suficiente con las asesoras que actualmente se cuentan para atender a todos los clientes registrados en el Centro.

ALCANCES DE LA PRÁCTICA

Realizar la práctica profesional me confirma más aún que la puntualidad en cualquier ámbito es lo más importante para no solo cumplir con las responsabilidades, sino también para crear el hábito; aprender a llevar un orden y una serie de pasos en cada uno de los procesos para hacer distinción y tener una mejor aclaratoria, el contacto con la comunidad y diferentes municipios vecinos de Pamplona en cuanto a la atención al cliente debe de ser muy abierta y especialmente amable.

BIBLIOGRAFÍA

Manual Operativo SBDC

Plan Operacional Descriptivo Centro de Desarrollo Empresarial Pamplona

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

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

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

[http://es.slideshare.net/fundacionemprender/modelo-sbdc de-los-estados-unidos](http://es.slideshare.net/fundacionemprender/modelo-sbdc-de-los-estados-unidos)

ANEXOS